



## **Contrato de Transporte - Pasajero**

**Versión en Español**

**Actualización: Revisión 54**

**Entrada en vigor: 25/09/2025**

# Contrato de Transporte

---

## Tabla de Contenido

|   |    |
|---|----|
| 1. <i>Introducción</i> .....                                    | 4  |
| a. Aplicación de las Condiciones del Contrato.....              | 4  |
| b. Definiciones .....   | 5  |
| 2. <i>Reservaciones</i> .....                                   | 10 |
| a. Reservaciones .....  | 10 |
| b. Políticas de Grupo .....                                     | 12 |
| 3. <i>Tarifas</i> .....   | 13 |
| a. Aplicación de Tarifas .....                                  | 13 |
| b. Escalas.....   | 14 |
| c. Tarifas Militares .....                                      | 14 |
| d. Tarifas gubernamentales .....                                | 15 |
| e. Tarifas Básicas y Tarifas <i>Opción</i> .....                | 15 |
| 4. <i>Boletos</i> .....   | 16 |
| a. Boletos .....  | 16 |
| b. Aceptación de boletos .....                                  | 17 |
| c. Reembolsos.....  | 18 |
| 5. <i>Registro de entrada</i> .....                             | 21 |
| a. Pases de abordar .....                                       | 21 |
| b. Requisitos de registro .....                                 | 21 |
| 6. <i>Aceptación de Pasajeros</i> .....                         | 22 |
| a. Transporte denegado—General .....                            | 22 |
| b. Transporte Denegado—Pasajero indisciplinado/alborotador..... | 23 |
| c. Transporte de Niños .....                                    | 26 |
| d. Transporte de Pasajeros con Discapacidad .....               | 28 |
| e. Mascotas.....  | 31 |
| f. Perros de seguridad y de búsqueda y rescate .....            | 32 |
| 7. <i>Equipaje</i> .....  | 34 |
| a. Equipaje de Mano y documentado permitido.....                | 34 |
| b. Aceptación de Equipaje de Mano .....                         | 34 |
| c. Aceptación del Equipaje Documentado .....                    | 34 |
| d. Vigilancia e Inspección de Equipaje .....                    | 35 |

# Contrato de Transporte

|  |           |
|--|-----------|
| e. Documentación de Equipaje.....  | 35        |
| f. Equipaje inadecuado sujeto a Exención de Responsabilidad Limitada .....         | 36        |
| g. Limitantes de Responsabilidad .....   | 37        |
| <b>8. Viajes Internacionales.....</b>  | <b>41</b> |
| a. Aplicación del Convenio de Montreal o Varsovia .....                            | 41        |
| b. Muerte o Lesiones de los Pasajeros.....   | 41        |
| c. Registro de los Pasajeros .....   | 43        |
| d. Destrucción, pérdida o retraso del equipaje .....                               | 43        |
| e. Limitaciones de tiempo en reclamaciones y acciones.....                         | 44        |
| f. Documentos de Viaje Internacionales .....                                       | 45        |
| g. Moneda Extranjera .....   | 45        |
| h. Reembolsos parciales de impuestos en circunstancias limitadas .....             | 45        |
| i. Horarios de documentación para vuelos internacionales .....                     | 46        |
| j. Viajes de personas menores de dieciocho (18) años.....                          | 46        |
| k. Transporte de animales .....  | 46        |
| l. Armas de Fuego .....  | 47        |
| <b>9. Cambios, cancelaciones, retrasos y desvíos de vuelos .....</b>               | <b>48</b> |
| a. Cambios en los horarios de vuelo.....   | 48        |
| b. Cancelaciones y vuelos con retrasos o cambios significativos en Southwest ..... | 48        |
| c. Procedimientos de denegación de embarque por sobreventa .....                   | 48        |
| d. Transporte terrestre .....  | 52        |
| <b>10. Transporte Interlínea .....</b>   | <b>53</b> |
| a. General .....   | 53        |
| <b>11. Misceláneos .....</b>   | <b>54</b> |
| a. Reclamaciones .....   | 54        |
| b. Plan de Servicio al Cliente .....   | 54        |
| c. Elección de legislación, acuerdo completo.....                                  | 54        |

# Contrato de Transporte

## 1. Introducción

### a. Aplicación de las Condiciones del Contrato

- (1) Las reservas, compra, emisión de boletos y transportación por parte de Southwest Airlines Co. ("Transportista" o "Southwest Airlines" o "Southwest") están sujetas a este Contrato de Transporte en vigor en la primera fecha en que se reserve, compre o emita el Boleto, y en su versión modificada hasta la fecha del viaje, además de cualquier término, condición y restricción aplicable a su canal de reserva e incluido en cualquier Boleto, salvo que se disponga lo contrario dentro de las reglas de tarifas específicas. Los términos y condiciones contenidos en este *Contrato de Transporte* regirán todas las rutas y servicios publicados proporcionados por Southwest, así como todas las tarifas y cargos publicados por Southwest. Este *Contrato de Transporte* está sujeto a las tarifas aplicables registradas en el Departamento de Transporte de los Estados Unidos de América (E.U.A) y las leyes, regulaciones y normas impuestas por agencias gubernamentales de E.U.A o extranjeras. Sin embargo, dichas tarifas, leyes, reglamentos y reglas no crean ninguna obligación contractual o de otro tipo por parte de Southwest que se deba al Pasajero, el Cliente o cualquier otra persona o entidad, ni ningún derecho de acción contra Southwest. Si alguna parte de este *Contrato de Transporte* entra en conflicto con las leyes, normas o directivas de seguridad aplicables de los E.U.A o agencias gubernamentales extranjeras, prevalecerán las leyes, normas o directivas de seguridad aplicables. Southwest no será responsable de ningún daño que surja del cumplimiento de leyes, reglamentos gubernamentales, órdenes, normas, requisitos o directivas de seguridad.

Al hacer una reservación, comprar un Boleto o aceptar transporte, el Pasajero y Cliente acepta adherirse, estar obligado y cumplir con todos los términos, condiciones y requisitos establecidos en el presente contrato, así como las leyes y reglamentaciones aplicables, incluidas, entre otras, las leyes federales que protegen a los empleados federales, aeroportuarios y de las compañías aéreas que tienen deberes de seguridad contra agresiones e interferencias con el desempeño de sus funciones. El transporte ofrecido por Southwest en virtud de este *Contrato de Transporte* está sujeto al cumplimiento por parte del Pasajero y el Cliente a estas obligaciones, y su incumplimiento constituirá un incumplimiento sustancial de este *Contrato de Transporte*.

- (2) Southwest Airlines se reserva el derecho, a su exclusivo criterio y en la medida en que no lo prohíba la ley, de cambiar, eliminar o agregar cualquiera de las cláusulas de este *Contrato de Transporte* sin previo aviso. Todos los cambios deben ser por escrito y aprobados por un representante autorizado de Southwest Airlines.
- (3) Si (i) el presente *Contrato de Transporte* se modifica después de la reserva, compra o emisión de un boleto, pero antes del inicio del viaje, (ii) la modificación afecta sustancialmente los términos y condiciones del Transporte del Pasajero, y (iii) el Pasajero no está de acuerdo con el *Contrato de Transporte* modificado, entonces el único recurso del Pasajero es solicitar el reembolso de la tarifa pagada por el viaje no utilizado. Dicha solicitud de reembolso deberá hacerse antes de la fecha en la que debía comenzar el viaje. Dicho reembolso se efectuará de acuerdo con la [Sección 4.c.\(3\)](#).

# Contrato de Transporte

---

- (4) Las obligaciones de Southwest en virtud del presente se extienden únicamente al Pasajero y, como se establece expresamente en el presente, al Cliente. En el caso del pago de un reembolso, Southwest podrá, a su entera discreción, reembolsar la totalidad o una parte del pago al Cliente, pero dicho pago no constituirá una relación contractual entre Southwest y dicho tercero pagador.
- (5) Este *Contrato de Transporte* no crea, y no se interpretará para crear, ningún derecho o causa de acción basada en cualquier ley, estatuto, regulación, regla, política, guía, tratado, convención u otra ley estatal, local, federal o internacional ni ninguna otra forma de declaraciones o requisitos legales, y Southwest Airlines, en este *Contrato de Transporte*, no incorpora expresa o implícitamente ninguna ley, estatuto, regulación, regla, política, guía, tratado, convención u otra forma de declaraciones o requisitos legales por referencia.
- (6) El Cliente y el Pasajero renuncian a cualquier derecho de una aseguradora de viajes a ejercer los derechos y recursos en virtud del presente Contrato de Transporte contra Southwest respecto a cualquier pérdida cubierta por una póliza de seguro de viaje.
- (7) La invalidez de cualquier disposición del presente no afectará la validez de cualquier otra disposición que permanecerá en pleno vigor y efectos.
- (8) A menos que se indique específicamente lo contrario en este documento o cuando cualquier limitación infrinja expresamente cualquier ley aplicable, Southwest no será responsable de ningún daño consecuente, compensatorio, indirecto, incidental o punitivo que surja de o en relación con el cumplimiento de sus obligaciones en virtud de este *Contrato de Transporte*.
- (9) Para el transporte entre compañías aéreas, consulte la sección 10 para obtener información adicional, términos y condiciones.

b. Definiciones

**Equipaje** significa todo el equipaje y el contenido que se encuentre en su interior, incluidas, pero sin limitarse a maletas, porta trajes, bolsos de mano, paquetes, bolsos para cámaras y dispositivos electrónicos, estuches para computadoras y equipos, maletines, instrumentos musicales y artículos similares, ya sea que los lleve el Pasajero en la cabina o en el compartimiento de carga de la aeronave. Los abrigos y chamarras, cuando sean transportados por el Pasajero en la cabina de pasajeros, no serán considerados como Equipaje.

**Pase de Abordar** significa un documento (en papel o electrónico) emitido por Southwest. Un Pase de Abordar de Southwest Airlines lleva el título *Pase de Abordar*, el nombre y apellido del Pasajero, el número y la fecha del vuelo, los aeropuertos de origen y de destino para vuelos que salgan antes del 26 de enero de 2026, la letra y número de grupo de embarque, que representa el grupo de embarque del Pasajero y el lugar reservado en la línea del grupo de embarque, o, para los vuelos con salida a partir del 27 de enero de 2025, el asiento y el grupo de abordaje asignados.

**Transporte** significa la transportación de Pasajeros y/o Equipaje por aire, de forma gratuita o por contrato, y todos los servicios de Southwest relacionados con el mismo.

# Contrato de Transporte

---

**Equipaje Documentado** significa Equipaje del cual Southwest asume la custodia exclusiva y para el cual Southwest ha emitido un talón de reclamo de equipaje y al que Southwest o el Pasajero colocaron una etiqueta de equipaje.

**Cliente** significa la persona, agente o entidad que realizó una reservación o que pagó, cambió o canceló un Boleto para el Pasajero. Para mayor claridad, si el Pasajero tiene una reservación o compra, o realiza un cambio o cancelación de un Boleto, el Pasajero es el Cliente.

**Crédito de Vuelo** significa un crédito en una cantidad específica de dólares americanos, que no tiene valor en efectivo y que puede canjearse únicamente por la compra de Boletos. Los Créditos de Vuelo creados a partir de Boletos emitidos o modificados a partir del 28 de mayo de 2025, tienen una fecha de caducidad en la que el viaje debe estar reservado y volado. No se podrá transferir un Crédito de Vuelo por ningún motivo, a menos que se indique expresamente lo contrario en el presente Contrato. Encontrará más información sobre las condiciones aplicables a los Créditos de Vuelo en nuestro [Centro de Ayuda](#).

**Evento de Fuerza Mayor** significa cualquier evento fuera del control de Southwest, incluidos, entre otros, actos de Dios y eventos meteorológicos, como tormentas, vórtices polares, lluvia, viento, fuego, niebla, inundaciones, terremotos, neblina o erupción volcánica. También incluye, sin limitación, una pandemia, una emergencia sanitaria, una catástrofe, una acción gubernamental, un disturbio o una condición internacional potencialmente volátil, un conflicto armado, disturbios o commoción civil, motín, embargo, guerra u hostilidad, ya sea real o amenaza, huelga, paro laboral, ralentización, cierre patronal o cualquier otra disputa laboral que involucre o afecte el servicio de Southwest, dificultades mecánicas por parte de entidades distintas a Southwest, Control de Tráfico Aéreo, o la imposibilidad de obtener combustible, suministros, componentes, partes, fluidos, puertas del aeropuerto, mano de obra, instalaciones de aterrizaje, u otros artículos que el Transportista, a su discreción unilateral, decida que son razonablemente necesarios para el vuelo en cuestión, o cualquier hecho o situación que no haya sido prevista, anticipada o prevista por Southwest.

**Persona Calificada con una Discapacidad**, como se define en 14 CFR § 382.3, significa cualquier persona que tiene un impedimento físico o mental que, de forma permanente o temporal, limita sustancialmente una o más actividades importantes de la vida, tiene un registro de tal impedimento o se considera que tiene tal deterioro.

**Aerolínea Interlínea** significa una aerolínea sujeta a un acuerdo entre aerolíneas con Southwest en cuyas rutas un Pasajero y su Equipaje Documentado son transportados con un solo boleto con Southwest.

**Transporte Interlínea** significa transporte en más de una aerolínea donde las aerolíneas acuerdan aceptar los boletos y equipaje de la otra aerolínea conforme a un acuerdo entre aerolíneas.

**Itinerario Interlínea** significa vuelos reflejados en un solo boleto que involucran a Southwest y a una aerolínea con la cual Southwest ha celebrado un acuerdo interlínea.

# Contrato de Transporte

---

**Exención de Responsabilidad Limitada** significa la entrega del Pasajero, y la aceptación de Southwest, del Equipaje Documentado en una condición, o de una naturaleza, inadecuada para su transportación donde Southwest limita y/o excluya la responsabilidad por pérdida, daño o demora bajo la [Sección 7](#).

**Convención de Montreal** significa, a menos que el contexto requiera lo contrario, el Convenio para la unificación de ciertas reglas para la transportación aérea internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999.

**Vuelo Directo** significa un vuelo programado para operar entre los aeropuertos de origen y destino sin escalas intermedias.

**Vuelo Sencillo** significa un Servicio Aéreo Programado en Southwest Airlines desde un aeropuerto de origen hasta un aeropuerto de destino.

**Pasajero** significa cualquier persona, excepto los miembros de la Tripulación que trabajan en el vuelo, que es transportado o será transportado en una aeronave con el consentimiento de Southwest.

**Pasajero con discapacidad**, tal como se define en 14 CFR § 382.3, significa una Persona con una Discapacidad que, como Pasajero:

- (i) Con respecto a la obtención de un Boleto para el transporte aéreo en Southwest Airlines, ofrece o hace un intento de buena fe para ofrecer, comprar u obtener válidamente un Boleto.
- (ii) Con respecto a la obtención de transporte aéreo u otros servicios o alojamiento:
  - Compra u obtiene válidamente, o hace un esfuerzo de buena fe para obtener, un Boleto para transporte aéreo en Southwest Airlines y se presenta en el aeropuerto con el fin de viajar en el vuelo al que pertenece el Boleto; y
  - Cumple con los requisitos razonables y no discriminatorios del *Contrato de Transporte* aplicables a todos los Pasajeros.
- (iii) Con respecto a acompañar o reunirse con un viajero, usar el transporte terrestre, usar las instalaciones de la terminal u obtener información sobre horarios, tarifas, reservaciones o políticas, toma las medidas necesarias para utilizar las instalaciones o los servicios ofrecidos por Southwest al público en general, con adaptaciones razonables, según sea necesario, proporcionado por Southwest.

**Vuelo Redondo** significa Servicio Aéreo Programado en Southwest Airlines desde un aeropuerto de origen hasta un aeropuerto de destino y de regreso al aeropuerto de origen o a la co-terminal reconocida por Southwest Airlines.

**Servicio Mismo Avión** significa servicio entre un aeropuerto de origen y destino con escalas programadas en uno o más aeropuertos intermedios. Con la excepción de demoras inesperadas en tierra u otras interrupciones imprevistas del vuelo, los Pasajeros en el Servicio del mismo avión no están obligados a desembarcar en ninguna parada intermedia.

# Contrato de Transporte

---

**Servicio Aéreo Programado** se refiere a cualquier vuelo actual o futuro publicado en el sitio web de Southwest Airlines, las aplicaciones móviles de Southwest Airlines o en un sistema de reservaciones por computadora utilizado por Southwest.

**Vuelo Cambiado o Significativamente Retrasado** se refiere a un cambio o retraso de vuelo impuesto por Southwest:

- A. En caso de que se programe que el Pasajero salga del aeropuerto de origen tres o más horas antes de la salida programada originalmente para los vuelos nacionales y seis o más para los vuelos internacionales;
- B. En caso de que se programe que el Pasajero llegue al aeropuerto de destino tres o más horas después para vuelos nacionales, o seis o más horas para vuelos internacionales, respecto de la hora de llegada originalmente programada;
- C. En caso de que se programe que el Pasajero salga de un aeropuerto de origen distinto o llegue a un aeropuerto de destino distinto;
- D. En caso de que se programe que el Pasajero viaje en un vuelo con más puntos de conexión que el del vuelo original;
- E. El Pasajero es degradado a una clase de servicio inferior; o
- F. El Pasajero es una Persona con Discapacidad y tiene programado viajar a través de uno o más aeropuertos de conexión que son diferentes del itinerario original.

**Voucher LUV de Southwest** es un vale emitido por Southwest, a la entera discreción de Southwest, por un monto específico en dólares con una fecha de vencimiento específica. El Voucher LUV de Southwest son canjeables únicamente por la compra de Boletos y no pueden ser canjeados por dinero en efectivo. El Voucher LUV de Southwest no es canjeable como pago de tarifas de segmentos impuestas por el gobierno, impuestos especiales, cargos por instalaciones de pasajeros o cargos por seguridad del 11 de septiembre, ni como pago de diversos cargos, boletos del grupo Southwest Airlines o Getaways by Southwest™, ya sea en su totalidad o en parte, en otras aerolíneas. El Voucher LUV de Southwest debe ser utilizado (viaje reservado y volado) antes de la fecha de vencimiento del Voucher LUV de Southwest puede encontrarse en Southwest.com y/o en el recibo adjunto del voucher de Vuelo.

**Derechos Especiales de Giro (DEG)** significa una unidad monetaria creada por el Fondo Monetario Internacional (FMI) en 1969, que opera como complemento a las reservaciones existentes de los países miembros. El FMI proporciona diariamente el valor actual de un DEG en dólares estadounidenses en [http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms\\_sdrv.aspx](http://www.imf.org/external/np/fin/data/rms_sdrv.aspx).

**Pasajeros en Espera** se refiere a los Pasajeros que serán embarcados en un vuelo sujeto a la disponibilidad de espacio a la hora de salida y solo después de que todos los Pasajeros con espacio reservado confirmado para dicho vuelo hayan sido embarcados en dicho vuelo.

**Boleto** significa el número electrónico emitido por Southwest, un agente de viajes autorizado, u otra compañía aérea como parte de un Itinerario Interlínea que prevé el Transporte del Pasajero que ocupa un asiento.

**Límite de Tiempo de Venta de Boletos (TTL)** significa el tiempo en el cual el Pasajero debe asegurar su Boleto para una reservación confirmada.

# Contrato de Transporte

---

**Animal de Servicio Entrenado** significa un perro, independientemente de su raza, que está entrenado individualmente para trabajar o realizar tareas en beneficio de una Persona Calificada con una Discapacidad, incluida una discapacidad física, sensorial, psiquiátrica, intelectual u otra discapacidad mental. Un Animal de Servicio Entrenado también debe estar entrenado para comportarse apropiadamente en un lugar público, permanecer bajo el control del adiestrador y evitar involucrarse en un comportamiento alborotador en todo momento. Las especies animales que no sean perros, animales de apoyo emocional, animales de consuelo, animales de compañía y animales de servicio en entrenamiento no son animales de servicio entrenados a los efectos de este *Contrato de Transporte*. Southwest no acepta admitir ningún animal a bordo de la aeronave cuando dicho transporte de animales no sea requerido por la Ley Federal de Acceso al Transportista Aéreo o las normas y reglamentos aplicables de E.U.A.

**Crédito de Vuelo Transferible™** significa un Crédito de Vuelo que permite una transferencia única del crédito entre miembros de Rapid Rewards™ Members® antes de la fecha de vencimiento del crédito. Encontrará más información sobre los términos que se aplican a los créditos de vuelo transferibles en nuestro [Centro de Ayuda](#).

# Contrato de Transporte

## 2. Reservaciones

### a. Reservaciones

- (1) Confirmación de Reservaciones. La reservación de un vuelo determinado se confirma mediante la emisión de un Boleto.
- (2) Cancelación de Reservaciones.
  - (i) Cancelación iniciada por el Pasajero o Cliente antes del viaje. Si un Pasajero o Cliente cancela un Boleto al menos diez (10) minutos antes de la hora de salida programada, se efectuarán los reembolsos correspondientes de conformidad con la [Sección 4.c](#), si se solicita afirmativamente el plazo de un año a partir de la fecha de emisión del Boleto. Si un Pasajero no viaja y el Pasajero o Cliente no cancelan un Boleto al menos diez (10) minutos antes de la hora de salida programada, la tarifa pagada por dicho viaje no utilizado asociada al Boleto se gestionará de conformidad con los procedimientos especificados en la [Sección 2.a.\(2\)\(iii\)](#).
  - (ii) Southwest tiene derecho a cancelar las reservaciones (ya sea que estén o no confirmadas) debido al incumplimiento por parte del Cliente o del Pasajero de las reglas establecidas en este documento, lo que incluye, entre otros, el incumplimiento del pago del Boleto correspondiente en las condiciones aplicables a la tarifa para tales viajes y el incumplimiento de nuestros requisitos de comprobación descritos en la Sección 5..
  - (iii) Política de No Presentación.
    - (a) Sujeto a lo dispuesto en la Sección 9, si un segmento de la Tarifa Básica de un Boleto no se cancela al menos diez minutos antes de la hora de salida programada y el Pasajero no viaja, todos los segmentos asociados al Boleto se cancelarán y se perderán los puntos Rapid Rewards™ y/o los fondos utilizados para comprar el/los segmento(s) de la Tarifa Básica, incluidos los impuestos y tasas gubernamentales asociados a dichos segmentos.
    - (b) Sin perjuicio de lo dispuesto en la Sección 9, si un segmento de la tarifa *Opción* de un Boleto no se cancela o cambia al menos diez minutos antes de la hora de salida programada y el Pasajero no viaja, todos los segmentos asociados al Boleto se cancelarán y perderán los puntos Rapid Rewards™ y/o los fondos utilizados para comprar el/los segmento(s) de la tarifa *Opción*, incluidos los impuestos y tasas gubernamentales asociados a dichos segmentos.
    - (c) A reserva de lo dispuesto en la Sección 9, si un segmento de tarifa *Opción Extra* o tarifa *Opción Preferencial* en un Boleto no se cambian o cancelan al menos diez (10) minutos antes de la hora de salida programada y el Pasajero no viaja, todos los segmentos asociados con el Boleto se cancelan y los fondos (incluidos impuestos y cargos gubernamentales) asociados con la Tarifa *Opción Extra* o los segmentos de Tarifa *Opción Preferencial* se devuelven como Crédito de Vuelo Transferible™. Los puntos Rapid Rewards™ utilizados para comprar la tarifa *Opción Extra* o el/los segmento(s) de la Tarifa *Opción Preferencial* se devolverán a la cuenta utilizada para comprar el segmento de tarifa.

# Contrato de Transporte

---

(d) A reserva de lo dispuesto en la [Sección 9](#), cuando un Boleto contiene segmentos de vuelo con tipos de tarifas mixtas y el Boleto no se cambia o cancela al menos diez minutos antes de la hora de salida programada y el Pasajero no viaja, todos los segmentos asociados con el Boleto se cancelan y los segmentos de vuelo individuales seguirán las reglas antes mencionadas asociadas con el tipo de tarifa con respecto a la pérdida de puntos Rapid Rewards™ y fondos bajo las [Secciones 2.a.\(2\)\(iii\)\(a\), \(b\)](#) y (c).

(iv) Prácticas prohibidas en reservaciones

- a) Las reservaciones fraudulentas, ficticias y/o abusivas violan las reglas de Southwest Airlines. Las reservaciones hechas por Pasajeros o Clientes o los Boletos emitidos a Pasajeros deben hacerse solo con respecto a los requisitos de viaje genuinos de un Pasajero. Las Reservaciones hechas para explotar o eludir las reglas de tarifas y Boletos están estrictamente prohibidas. Los ejemplos incluyen (pero no se limitan a):
  - Comprar un Boleto sin tener la intención de volar todos los vuelos para obtener tarifas más bajas (ciudades ocultas);
  - Comprar un Boleto sin intención de viajar, incluso para obtener acceso a las instalaciones;
  - Combinar dos o más tarifas de excursiones de ida y vuelta de un extremo a otro para eludir los requisitos de estadía mínima (emisión de boletos consecutivos);
  - Reservar un Boleto a nombre de alguien sin el consentimiento de la persona; y
  - Reservación de viajes duplicados o imposibles, por ejemplo: viajes múltiples para el mismo Pasajero aproximadamente al mismo tiempo (es decir, viajes que un Pasajero no pudo completar físicamente), viajes múltiples para el mismo Pasajero que salen de la misma ciudad en la misma fecha, o cualquier reservación múltiple que contenga itinerarios en conflicto o superpuestos (como salidas para el mismo Pasajero desde varias ciudades al mismo tiempo).
- b) Si Southwest encuentra evidencia de que el Pasajero o Cliente está utilizando una práctica prohibida, entonces, sin previo aviso al Pasajero o el Cliente, Southwest se reserva el derecho a lo siguiente:
  - Cancelar cualquier parte no utilizada del Boleto;
  - Cancelar cualquier otra reservación que crea, a su exclusivo criterio, que se hizo sin intención de viajar;
  - Negarse a dejar volar al Pasajero y al Equipaje Documentado del Pasajero;
  - No reembolsar un Boleto reembolsable;
  - Cobrar al Cliente lo que hubiera costado el Boleto si el Cliente no hubiera incurrido en una práctica prohibida; y
  - Requerir que el Pasajero o el Cliente reembolse a Southwest Airlines cualquier compensación que Southwest Airlines haya proporcionado al Pasajero o al Cliente (como los costos de entrega del Equipaje o reembolsos por ropa o artículos de tocador).

# Contrato de Transporte

- 
- c) Si Southwest cancela proactivamente un Boleto, la tarifa pagada por las partes no utilizadas del viaje que cancela Southwest puede reembolsarse o aplicarse a un Crédito de Vuelo o a un Crédito de Vuelo Transferible™, dependiendo de la tarifa comprada de acuerdo con este *Contrato de Transporte*.
  - vii. Limitación de responsabilidad. El Cliente y el Pasajero acepta que Southwest no será responsable de ningún tipo de daño especial, incidental, consecuente, o cualquier otro tipo de daños y perjuicios cuando Southwest cancela las reservaciones de cualquier Pasajero de conformidad con [Sección 2. a. \(2\)](#).
- b. Políticas de Grupo
- (1) Grupos Reservados como Individuos. Cuando diez (10) o más Pasajeros son reservados por una sola persona, empresa, corporación, agencia de reservaciones u otra entidad para viajar en el mismo vuelo programado, las reservaciones deben hacerse como grupo a través del Mostrador de Grupos de Southwest Airlines y están sujetas a cancelación, y se deben seguir todas las políticas, procedimientos y los términos y condiciones de grupo aplicables establecidos en un contrato de viaje de grupo. En caso de conflicto entre el presente *Contrato de Transporte* y las políticas, procedimientos y términos y condiciones aplicables de un acuerdo de viaje en grupo (incluidas las normas sobre tarifas y reembolsos), se aplicarán dichas políticas, procedimientos y términos y condiciones de un acuerdo de viaje en grupo. Si una entidad de reservaciones no realiza dichas reservaciones como grupo, Southwest Airlines se reserva el derecho, a su entera discreción, de aplicar una sanción y/o revocar la autoridad de la entidad de reservaciones para vender servicios de transporte de Southwest Airlines.
  - (2) Reservaciones de grupos. Southwest Airlines se reserva el derecho de:
    - (i) Limitar los asientos por vuelo para reservaciones de grupos.
    - (ii) Cancelar solicitudes de reservación de grupo.
    - (iii) Realizar cambios en las reservaciones de grupo para adaptarse a la programación de vuelos de Southwest Airlines.
    - (iv) No aceptar reservaciones de grupos.
    - (v) Requerir que las reservaciones grupales se conviertan en reservaciones individuales con boleto a la tarifa individual aplicable o se pierdan si la utilización de la reservación grupal revela lo que Southwest Airlines considere, a su sola discreción, un uso inadecuado de los asientos reservados.
    - (vi) Prohibir a los pasajeros que viajen con reservas de grupo la espera voluntaria.
  - (3) Las Reservas de grupo realizadas a través de Southwest Airlines son válidas únicamente en vuelos operados por Southwest Airlines y no están disponibles para viajar en itinerarios que combinen vuelos con otras aerolíneas.

# Contrato de Transporte

## 3. Tarifas

### a. Aplicación de Tarifas

- (1) La transportación está sujeta a las tarifas y cargos vigentes al momento de la compra del Boleto. La tarifa está garantizada una vez que se compra una reservación y se emite el Boleto. Si se compra un Boleto antes de que entre en vigor un aumento en la tarifa, el Boleto se aceptará para el transporte entre los aeropuertos y con la tarifa por la que se compró.
- (2) Cambios en cualquier parte de un Boleto iniciados por el Cliente o el Pasajero, luego de su emisión original, estará sujeto a las tarifas, reglas tarifarias, aumentos de impuestos y cargos vigentes a la fecha en que se inicie el cambio. Para estos efectos, un cambio constituye un cambio de número de vuelo, origen, destino, puntos intermedios, fecha de vuelo, horario de vuelo o tarifa de producto. Un segmento de Tarifa Básica de un Boleto sólo puede cancelarse o cambiarse a un producto de tarifa superior.
- (3) Las tarifas se pueden obtener en los sitios web en [Southwest.com](http://Southwest.com) o [SWABIZ.com](http://SWABIZ.com); a través de las aplicaciones móviles de Southwest Airlines; por teléfono en las líneas de Southwest Airlines al 1 (800) 435-9792 (1-800-I-FLY-SWA), en español al 1 (800) 826-6667 (1-800-VAMONOS), desde México (Ciudades Fronterizas) al 001(800) 435-9792 (inglés) o 001-(800) 826-6667 (español), a través del servicio TTY al 1(800) 533-1305 y para grupos al 1 (800) 433-5368; en un mostrador de boletos de Southwest; o a través de un agente de viajes u otra entidad autorizada por Southwest para acceder a las tarifas de Southwest Airlines.
- (4) Todas las tarifas y cargos publicados están expresados en moneda estadounidense ("dólares" o "dólares estadounidenses").
- (5) El día del viaje, cuando los Pasajeros soliciten voluntariamente viajar en lista de espera en un itinerario diferente al Boleto comprado, Southwest cotizará un monto estimado para los impuestos y tasas gubernamentales, de acuerdo con la lista de espera planificada e itinerario en el momento de la solicitud por parte del Pasajero. Pasajeros que viajen con reservas de grupo y Pasajeros menores a doce (12) años a menos que vayan acompañados por uno de sus padres o un acompañante mayor de doce (12) años se les prohíbe viajar en lista de espera voluntaria. El viaje de reservación voluntario está sujeto a la elegibilidad y a la disponibilidad de asientos en el momento de la salida. Los pasajeros que vuelan en espera tienen un estado sin confirmar para todas las paradas programadas en cualquier punto intermedio o de conexión del vuelo y deben recibir confirmación del espacio reservado para cada punto intermedio o de conexión del vuelo para poder viajar. Los pasajeros que vuelen en lista de espera serán responsables de los gastos en que incurran por no recibir confirmación del espacio reservado en los aeropuertos intermedios o de conexión. Southwest podrá, a la discreción de Southwest, establecer una jerarquía para el orden en que se acomodará a los Pasajeros que viajen en lista de espera.

# Contrato de Transporte

---

Debido a que el itinerario solicitado por el Pasajero (en espera voluntaria) puede no estar disponible como se planeó originalmente, y es posible que se requiera un nuevo itinerario, el monto de los impuestos y cargos gubernamentales puede variar del monto estimado inicial en el momento en que el Pasajero realizó la solicitud de viaje en espera. Los Pasajeros que viajen en un itinerario de naturaleza de reservación son responsables de cualquier cambio en los impuestos y/o cargos que resulten de la ruta final emitida en el boleto del Pasajero, independientemente de la cotización de reservación propuesta inicial.

b. Escalas

- (1) Una escala es una interrupción deliberada del itinerario por parte del Pasajero. No se permiten escalas iniciadas por el pasajero en las tarifas publicadas, excepto en la combinación de tarifas de ida compradas individualmente.

c. Tarifas Militares

- (1) El personal militar de los Estados Unidos en servicio activo (incluidos reservistas, miembros de la Guardia Nacional y miembros de la Guardia Costera con órdenes activas y cadetes/guardiamarinas que asisten a la Academia de la Fuerza Aérea de E.U.A. la Academia Naval de E.U.A. la Academia Militar de E.U.A. [West Point] y la Guardia Costera de E.U.A. Academy) y sus dependientes autorizados son elegibles para tarifas militares. Los dependientes militares de dos (2) a once (11) años de edad deben estar acompañados por un Pasajero militar o un Pasajero dependiente militar de al menos doce (12) años de edad. El personal militar que haya sido dado de baja del servicio militar activo y sus dependientes autorizados que viajen juntos siguen siendo elegibles para tarifas militares si el viaje se completará dentro de los siete (7) días posteriores a la fecha de baja del miembro militar.
- (2) Las Solicitudes de Transporte del Gobierno (GTR) no están permitidas ni aceptadas para la compra de transporte reservado con una tarifa militar.

Se debe presentar una tarjeta de identificación de servicio activo de los servicios uniformados de los Estados Unidos válida o una copia de las órdenes de baja en el momento del registro para el personal militar. Los dependientes, que no sean dependientes que viajen con un miembro militar dado de baja dentro de los siete (7) días posteriores a la baja del miembro del servicio activo, deben presentar una Tarjeta de Identificación y Privilegios de los Servicios Uniformados de los Estados Unidos marcada como Activa.

- (3) Las tarifas militares no están disponibles en [Southwest.com](http://Southwest.com) y solo se puede comprar llamando a Southwest o en un mostrador de boletos en el aeropuerto de Southwest. Los pasajeros que viajen con una tarifa militar deberán verificar su identificación en el mostrador de boletos del aeropuerto para recibir un Pase de Abordar.

# Contrato de Transporte

---

## d. Tarifas gubernamentales

- (1) Las tarifas del gobierno federal no están disponibles en [Southwest.com](http://Southwest.com) y solo se puede comprar a través de un sistema de gestión de viajes autorizado, una agencia de viajes o una oficina de viajes comerciales del personal del gobierno federal elegible o a través del mostrador de reservaciones del gobierno de Southwest Airlines llamando al 1 (888) 871-8167. El personal del gobierno federal elegible debe usar el canal preferido de su agencia para comprar un Boleto.
- (2) Las tarifas del gobierno estatal no están disponibles en [Southwest.com](http://Southwest.com) y solo se puede comprar a través de una agencia de viajes autorizada del personal del gobierno estatal elegible o a través del Mostrador de Reservaciones Gubernamentales de Southwest Airlines llamando al 1 (888) 871-8167. El personal del gobierno estatal elegible debe usar el canal preferido de su agencia para comprar un Boleto.

## e. Tarifas Básicas y Tarifas *Opción*

- (1) Las tarifas Básicas y *Opción* son tarifas con descuento, restringidas y no reembolsables.
- (2) Las restricciones de las Tarifas Básicas y *Opción* se establecen en varias disposiciones de este *Contrato de Transporte*.

# Contrato de Transporte

## 4. Boleto

### a. Boleto

- (1) Ninguna persona tendrá derecho a la Transportación, salvo que presente un Boleto válido o una prueba de identificación aceptable para Southwest para confirmar que se ha comprado la Transportación. Dicho Boleto dará derecho al Pasajero a la Transportación sujeto a este *Contrato de Transporte* y, en particular, a ciertos términos y condiciones mencionados a continuación:
- (i) Dicho Boleto es válido entre los puntos de origen y destino a través de la ruta específica designada en el itinerario del Pasajero únicamente.
  - (ii) El pasajero cumple con los requisitos de tarifa según lo dispuesto en [Sección 3.c.](#), incluyendo prueba de edad y estado, en su caso, que dan derecho al Pasajero a tarifas militares.
  - (iii) El Pasajero cumple con cualquier otro requisito de las reglas de tarifas del Pasajero.
  - (iv) El Boleto del Pasajero está a nombre del Pasajero.
  - (v) El Boleto no ha sido alterado o emitido incorrectamente.
- (2) Los boletos no son transferibles. Los boletos no son transferibles a menos que:
- (i) Se especifique lo mismo explícitamente en el Boleto, o:
  - (ii) El Pasajero tiene un Boleto comprado sujeto a un acuerdo con Southwest Airlines y, bajo dicho acuerdo, la compañía compradora o su agente de viajes designado pueden solicitar un cambio de Boleto reemplazando el nombre del Pasajero con un Pasajero diferente en un Boleto nuevo. Si la compañía o su agente de viajes designado realiza la solicitud de cambio de Boleto según lo permitido por la cláusula anterior (ii) al menos 24 horas antes de la hora de salida programada originalmente para el vuelo, entonces el nombre del Pasajero en la reserva emitida puede cambiarse de acuerdo con los términos de dicho acuerdo corporativo y Southwest no será responsable de ningún tipo de daño real, especial, incidental o consecuente (incluida la transportación, un reembolso o Crédito[s] de Vuelo o Crédito[s] de Vuelo Transferibles[s]™) hacia el pasajero que se nombre en el Boleto previo al cambio de Boleto.
  - (3) Salvo que esté expresamente permitido por este *Contrato de Transporte*, Southwest no es responsable ante el titular de un Boleto por el uso o reembolso de dicho Boleto cuando lo presenta una persona que no es la persona nombrada en el Boleto. Si un Boleto es utilizado por una persona que no es la persona nombrada en el Boleto, Southwest no será responsable de la pérdida, destrucción, daño o demora del Equipaje u otra propiedad personal de dicha persona no autorizada, ni de la muerte o lesión de dicha persona no autorizada que surja de o esté relacionada con dicho uso no autorizado.

# Contrato de Transporte

---

- (4) Compra de Asiento Adicional. Se requiere la compra de más de un asiento para uso de un solo Pasajero cuando sea necesario para transportar grandes instrumentos musicales o equipos electrónicos de audio/video, médicos o sensibles que no sean aptos para el Transporte como Equipaje Documentado, como se especifica en [Sección 7](#). Además, la compra de más de un asiento para uso de un solo Pasajero a veces puede ser necesaria para acomodar a la mascota de un Pasajero con necesidades únicas de asiento, por [Sección 6. \(e\)\(7\)](#). Para los vuelos que salgan a partir del 27 de enero de 2026, se requiere la compra de más de un asiento para uso de un solo Pasajero para aquellos Pasajeros que, a discreción del Transportista, no puedan acomodarse de forma segura en un solo asiento.
- (5) Es responsabilidad del Pasajero notificar a Southwest de cualquier necesidad de asiento única. Se prohíbe la compra de más de un asiento para uso de un solo Pasajero con el único propósito de buscar espacio personal adicional, excepto en circunstancias limitadas cuando Southwest, a su discreción, lo permita. Si Southwest, a su entera discreción, determina que un Pasajero no puede ser acomodado de manera segura en un asiento individual y no hay un asiento adicional disponible para que el Cliente lo adquiera, Southwest volverá a reservar al Cliente en un vuelo alternativo. De conformidad con la Sección 6, Southwest podrá negarse a transportar a personas que no puedan o no quieran cumplir con los requisitos de asientos de Southwest.
- (6) Boletos emitidos por un emisor autorizado de Boletos mediante el Sistema de Distribución Global (GDS).
  - (i) Para Pasajeros titulares de un Boleto emitido por un emisor autorizado de Boletos mediante el GDS, los cambios de vuelo los cambios y reembolsos de Boletos deben procesarse a través de la fuente/agente de reservaciones original del Boleto para conservar los formularios, del pago del Boleto inicial y mantener el Boleto y los fondos asociados con dicho Boleto accesibles para la fuente/agente de la reservación inicial.
  - (ii) Si un Cliente o Pasajero titular de un Boleto emitido por un emisor autorizado de Boletos mediante el GDS cambia, cancela o entrega dicho Boleto a través de un sistema de Southwest Airlines o por un Agente de Southwest Airlines, los fondos asociados con dicho Boleto de ahora en adelante no serán reembolsables, a reserva de lo dispuesto en la Sección 9. A partir de entonces, al entregar o cancelar el Boleto no utilizado, la tarifa pagada por el viaje no utilizado se mantendrá como un Crédito de Vuelo o Crédito de Vuelo Transferible™ en función de la tarifa adquirida.

## b. Aceptación de boletos

- (1) Entradas aceptadas. Southwest solo aceptará boletos de Southwest Airlines. No se aceptarán Boletos emitidos junto con viajes en otra aerolínea, a menos que así lo exija la regulación del gobierno federal o a discreción exclusiva de Southwest.
- (2) En caso de que un Pasajero no cumpla con los términos y condiciones en este *Contrato de Transporte*, su Boleto será invalidado, y Southwest tendrá el derecho a:
  - (i) Cancelar cualquier parte restante del itinerario del Pasajero

# Contrato de Transporte

---

- (ii) Negarse a permitir que el Pasajero aborde o facture el Equipaje
  - (iii) Confiscar el boleto
- c. Reembolsos
- (1) Boletos reembolsables. La tarifa pagada por viajes no utilizados por los Clientes que compren Boletos totalmente reembolsables y segmentos de tarifas, incluidos impuestos y tasas gubernamentales, puede, por cualquier motivo y al entregar o cancelar el segmento de tarifa no utilizado, ser reembolsada de acuerdo con la [Sección 4.c.\(3\)](#). En su lugar, el Pasajero puede optar por conservar los fondos como Crédito de Vuelo o Crédito de Vuelo Transferible™ (en función de la tarifa adquirida).
  - (2) Cambios, Intercambios y Ausencias. Los cambios e intercambios de boletos dentro de la misma reserva tendrán como resultado que se aplique el boleto inicial como forma de pago del nuevo boleto. Sujeto a la [Sección 2.a.\(2\)\(i\)](#), las tarifas sin restricciones de Southwest Airlines son totalmente reembolsables si se cancelan y luego se reembolsan en lugar de cambiar o modificar el Boleto.
  - (3) Forma de reembolsos: Southwest Airlines efectuará todos los reembolsos en dólares americanos. Ver [Sección 8](#) para obtener información adicional sobre viajes internacionales. Para aquellos reembolsos que requieran una solicitud previa a cualquier reembolso por parte de Southwest Airlines, el Cliente deberá realizar la solicitud a más tardar un año después de la fecha de emisión del Boleto. Cuando no se haya proporcionado ninguna parte de la transportación, el reembolso elegible se emitirá de acuerdo con esta Sección por una cantidad igual a la tarifa (impuestos y tasas gubernamentales incluidas) pagada. Cuando se haya proporcionado una parte de la transportación, el reembolso elegible se emitirá de acuerdo con esta Sección por un monto igual a la diferencia, si alguna, entre la tarifa total pagada y la tarifa aplicable al transporte proporcionado. Sin perjuicio de lo dispuesto en la Sección 9, los reembolsos emitidos a la forma de pago se producirán como se indica a continuación.
    - (i) Para compras realizadas con tarjeta de crédito, Southwest Airlines procesará el reembolso elegible para abonarlo a la cuenta de la tarjeta de crédito utilizada para comprar el Boleto, generalmente a más tardar siete días hábiles a partir de la fecha en que Southwest determine que se debe realizar el reembolso.
    - (ii) Para compras realizadas en efectivo, Southwest Airlines procesará el reembolso elegible por medio de un cheque, por lo general a más tardar 20 días naturales a partir de la fecha en que Southwest determine que se debe realizar el reembolso.
    - (iii) Para compras realizadas utilizando un Boleto intercambiado, un Crédito de Vuelo o un Crédito de Vuelo Transferible™, Southwest Airlines emitirá un Crédito de Vuelo o un Crédito de Vuelo Transferible™ dependiendo de la tarifa comprada.

# Contrato de Transporte

- 
- (iv) Para las compras realizadas con Puntos Rapid Rewards™, Southwest Airlines volverá a depositar los puntos asociados con el transporte elegible no utilizado en la cuenta del titular de la cuenta Rapid Rewards™; los impuestos y cargos gubernamentales asociados con el viaje Rapid Rewards™ no utilizado se reembolsarán a elección del Cliente: (1) de vuelta a la forma de pago original o (2) en forma de un Crédito de Vuelo o un Crédito de Vuelo Transferible™, dependiendo de la tarifa comprada.
  - (v) Para compras realizadas con una tarjeta regalo de Southwest®, Southwest Airlines emitirá un Crédito de Vuelo Transferible™ por el importe aplicado desde la tarjeta regalo de Southwest®, independientemente de la tarifa comprada.
  - (vi) En el caso de compras que no sean interlínea realizadas fuera de Southwest Airlines (por ejemplo, a través de una agencia de viajes o con un número de plan de viaje aéreo universal), Southwest Airlines tramitará el reembolso para su abono a través del emisor del billete y podrá, por ejemplo, emitir un crédito al abonado contra cuyo número se cobró el Boleto.
  - (vii) Para compras realizadas utilizando cualquier otra forma de pago (como un Cupón LUV de Southwest), Southwest Airlines, a su entera discreción, (1) emitirá un Crédito de Vuelo o un Crédito de Vuelo Transferible™, dependiendo de la tarifa comprada, o (2) emitirá un reembolso de vuelta a la forma de pago original (sujeto a cualquier limitación en la forma de pago original, como una fecha de caducidad).
  - (viii) Crédito de Vuelo Transferible™. A menos que Southwest Airlines indique lo contrario, por instrucciones del Cliente, la tarifa pagada por los segmentos de tarifa *Opción Preferencial* o *Opción Extra* no utilizados, incluidos los impuestos y las tasas gubernamentales, puede conservarse como Crédito de Vuelo Transferible™. Cuando un Boleto combine un segmento de tarifa *Opción Preferencial* o *Opción Extra* con un segmento de tarifa Básica, si el Cliente no viaja y cancela el Boleto al menos diez minutos antes de la hora de salida programada, la tarifa pagada por el viaje no utilizado, incluidos los impuestos y las tasas gubernamentales, podrá retenerse como Crédito de Vuelo Transferible™. El Pasajero identificado en el Boleto puede (A) solicitar un reembolso del segmento reembolsable asociado con el Crédito de Vuelo Transferible™ de acuerdo con la [Sección 4.c.\(3\)](#), (B) utilizar un Crédito de Vuelo Transferible™ para viajar en Southwest Airlines, o (C) si dicho Pasajero es un Miembro de Rapid Rewards™ y su número de Rapid Rewards™ está relacionado con el Crédito de Vuelo Transferible™ antes de la transferencia, transferir el Crédito de Vuelo Transferible™ a otro Miembro de Rapid Rewards™. Un Crédito de Vuelo Transferible™ sólo puede ser transferido una vez. Cualquier Crédito de Vuelo Transferible™ que resulte de un Boleto comprado a través de una herramienta de reservaciones corporativa, un GDS, [SWABIZ.com](#), o una aplicación móvil de Southwest Airlines o el sitio web móvil de Southwest Airlines con el uso de una credencial corporativa válida emitida por Southwest Airlines sólo puede ser transferido entre empleados dentro de la misma organización. Un segmento de vuelo reembolsable asociado con un Crédito de Vuelo Transferible™ se vuelve no reembolsable después de la transferencia a otro Pasajero. Aunque es transferible, un Crédito de Vuelo Transferible™ no puede ser vendido o intercambiado por el Pasajero, un Cliente o cualquier persona designada. Los Créditos de Vuelo Transferibles™ obtenidos a través de transacciones de venta o cambios prohibidos son nulos y no serán aceptados para viajar.

# Contrato de Transporte

---

- (ix) Limitación de responsabilidad. Si, en virtud de una disposición independiente del Contrato de Transporte, Southwest Airlines reembolsará la totalidad o una parte de un pago de reembolso a una persona o entidad distinta del Pasajero, Southwest no será responsable ante el Pasajero de otro reembolso o Crédito de Vuelo o Crédito de Vuelo Transferible™.
  - (x) Cuando proceda, los reembolsos de las tasas complementarias o servicios opcionales no utilizados se tramitarán de acuerdo con [Sección 4\(c\)\(3\)\(i\)-](#)
- (4) Boletos no reembolsables.
- (i) General. Como refleja el término "no reembolsable", la tarifa pagada por viajes no utilizados por los Pasajeros que compran Boletos restringidos no reembolsables (incluidos impuestos y tarifas gubernamentales) no son elegibles como forma de pago para reembolsos, excepto como se establece en la [Sección 9](#).
  - (ii) Crédito de Vuelo. En caso de cancelación voluntaria, la tarifa pagada por los segmentos de la tarifa Básica no utilizados, incluidos impuestos y tasas gubernamentales, se devuelve como Crédito de Vuelo, a menos que hayan transcurrido seis meses o más entre la fecha inicial de emisión del Boleto y la fecha de cancelación. En ese caso, el Pasajero perderá todos los fondos asociados al segmento de tarifa en el momento de la cancelación.
  - (iii) Crédito de Vuelo Transferible™. En caso de cancelación voluntaria, la tarifa pagada por los segmentos de tarifa *Opción* no utilizados, incluidos impuestos y tasas gubernamentales, se devolverá en forma de Crédito de Vuelo Transferible™. Cuando un Boleto combina un segmento de tarifa *Opción* con un segmento de tarifa Básica, en caso de cancelación voluntaria, la tarifa pagada por el viaje no utilizado, incluidos impuestos y tasas gubernamentales, se devuelve como un Crédito de Vuelo Transferible™. Cualquier Crédito de Vuelo Transferible™ resultante de un Boleto comprado a través de una herramienta de reservación corporativa, un GDS, SWABIZ.com, o una aplicación móvil de Southwest Airlines o el sitio web móvil de Southwest Airlines usando una credencial corporativa válida emitida por Southwest solo puede transferirse entre empleados dentro de la misma organización. Aunque es transferible, un Crédito de Vuelo Transferible™ no puede ser vendido o intercambiado por el Pasajero, un Cliente o cualquier persona designada. Los Crédito de Vuelo Transferible™ obtenidos a través de transacciones prohibidas de venta o trueque son nulos y no serán aceptados para viajar.
  - (iv) Cambios e Intercambios. Los cambios e intercambios de boletos dentro de la misma reservación tendrán como resultado que se aplique el boleto inicial como forma de pago del nuevo boleto. El nuevo Boleto puede ser más o menos costoso o estar sujeto a diferentes términos, condiciones o restricciones del Boleto original. Si la tarifa es más baja, a discreción de Southwest, la diferencia será reembolsada de acuerdo con la [Sección 4\(c\)\(3\)](#) o se emitirá un Crédito de Vuelo o un Crédito de Vuelo Transferible™, dependiendo de la tarifa adquirida, por la diferencia. No se realizarán reembolsos en efectivo ni ajustes en la tarjeta de crédito por boletos no reembolsables.

# Contrato de Transporte

## 5. Registro de entrada

### a. Pases de abordar

- (1) General. Los Pases de Abordar se pueden obtener en [Southwest.com](http://Southwest.com), [SWABIZ.com](http://SWABIZ.com), la aplicación móvil de Southwest Airlines, o en el aeropuerto desde Southwest en:
  - (i) Quioscos (cuando estén disponibles);
  - (ii) Podios Skycap (donde estén disponibles);
  - (iii) Taquillas; o
  - (iv) Podios de la puerta de salida. Southwest se reserva el derecho, a su exclusivo criterio, de restringir la distribución de Pases para abordar al podio de la puerta de embarque.
- (2) Viajes en espera. Los Pases de Abordar para pasajeros en espera deben recuperar un Pase de Abordar para cada parada programada en cualquier punto intermedio o de conexión del vuelo.
- (3) Pases de abordar no válidos. Un Pase de Abordar que haya sido alterado o emitido incorrectamente no será válido y no será aceptado por Southwest.
- (4) Transferibilidad de los Pases de Abordar. Los pases de abordar no son transferibles a menos que se indique explícitamente en el Pase de Abordar. Southwest no es responsable ante el titular de un Pase de Abordar por el uso de dicho Pase de Abordar cuando lo presente una persona que no sea la persona a quien se le emitió. Si un Pase de Abordar es utilizado por una persona distinta de la persona a quien se emitió Southwest no será responsable de la pérdida, destrucción, daño o demora del Equipaje u otra propiedad personal de dicha persona no autorizada, ni de la muerte o lesión de dicha persona no autorizada que surja de o esté relacionada con dicho uso no autorizado.

### b. Requisitos de registro

- (1) Regla de los diez minutos. El hecho de que un Pasajero no obtenga un Pase de Abordar y no esté presente, disponible y apropiado como se describe en [Sección 6](#) para abordar en el área de la puerta de embarque del vuelo al menos diez (10) minutos antes de la hora de salida programada puede resultar en la cancelación de la reservación del Pasajero sin previo aviso a discreción exclusiva de Southwest. Referirse a [Sección 8](#) para obtener información sobre los requisitos de registro para viajes internacionales.
- (2) Salida anticipada. Southwest Airlines se reserva el derecho, a su propia discreción, de salir temprano cuando todos los Pasajeros que hayan cumplido con los requisitos de registro como se describe en [Sección 5.b.\(1\)](#) están a bordo de la aeronave. Las horas de salida y llegada programadas publicadas para el vuelo no se modificarán ni se verán afectadas si Southwest Airlines sale antes. Es responsabilidad del Pasajero llegar al aeropuerto de origen con tiempo suficiente para cumplir con los requisitos de documentación y control de seguridad.

# Contrato de Transporte

## 6. Aceptación de Pasajeros

Al comprar y aceptar el Transporte en virtud de este *Contrato de Transporte*, el Pasajero acepta adherirse y cumplir con todos los requisitos de esta Sección 6. La Transportación ofrecida por Southwest en virtud de este *Contrato de Transporte*, incluidos los Viajes Internacionales descritos en [Sección 8](#), está sujeto al cumplimiento por parte del Pasajero de estas obligaciones, y el incumplimiento por parte del Pasajero constituirá un incumplimiento sustancial de este Contrato de Transporte.

### a. Transporte denegado—General

Southwest puede, a su exclusivo criterio, negarse a transportar o puede retirar de una aeronave en cualquier momento a cualquier Pasajero en cualquiera de las circunstancias enumeradas a continuación. La tarifa de cualquier Pasajero al que se le haya denegado el transporte o retirado de Southwest Airlines aeronaves en ruta bajo las disposiciones de esta [Sección 6.a.](#), será reembolsado de acuerdo con [Sección 4.c.\(3\)](#). El único recurso de cualquier Pasajero al que se le haya negado el transporte o retirado en ruta en virtud de esta [Sección 6.a.](#) será la recuperación del valor de reembolso de la parte no utilizada de su Boleto. Bajo ninguna circunstancia Southwest será responsable ante ningún Pasajero por ningún tipo de daño especial, incidental, consecuente, u otro tipo de daños y perjuicios.

- (1) Seguridad. Siempre que dicha acción sea necesaria, con o sin previo aviso, por razones de seguridad aérea según lo determine Southwest unilateralmente, Southwest puede cancelar o retrasar un vuelo sin ningún tipo de daño especial, incidental, consecuente o de otro tipo debido al Pasajero. Tales razones, a juicio unilateral de Southwest, pueden incluir, sin limitarse a, la falta de materiales, personal o suministros suficientes para la operación de un vuelo.
- (2) Evento de Fuerza Mayor. Siempre que sea aconsejable por un Evento de Fuerza Mayor.
- (3) Solicitud o Reglamento del Gobierno. Siempre que dicha acción sea necesaria para cumplir con cualquier Reglamento Federal de Aviación u otro reglamento o solicitud gubernamental aplicable, o para cumplir con cualquier solicitud gubernamental de transporte de emergencia en relación con la defensa nacional.
- (4) Requisitos médicos incompatibles. Southwest se negará a transportar personas que requieran los siguientes equipos o servicios médicos, que no estén autorizados o no puedan acomodarse en la Aeronave de Southwest: oxígeno médico para uso a bordo de la aeronave excepto aprobado por la FAA y Southwest. Se aceptan concentradores de oxígeno portátiles (POC), incubadoras, dispositivos médicos que requieren energía eléctrica de la aeronave o viajes en camilla.
- (5) Comodidad y Seguridad. Southwest puede negarse a transportar, o retirar de la aeronave en cualquier momento a cualquier Pasajero en cualquiera de las circunstancias enumeradas a continuación, según sea necesario a discreción de Southwest para la comodidad o seguridad de dicho Pasajero u otros Pasajeros y Miembros de la Tripulación:
  - (i) Personas descalzas y mayores de cinco (5) años de edad, a menos que sea requerido por una discapacidad.

# Contrato de Transporte

---

- (ii) Personas que no puedan ocupar un asiento con el cinturón de seguridad abrochado.
  - (iii) Personas que tienen un olor desagradable, a menos que sea causado por una discapacidad.
  - (iv) Cualquier persona que no pueda ser transportada de manera segura por cualquier motivo, cuyo transporte represente un riesgo para la seguridad (lo que incluye una amenaza directa de acuerdo con 14 CFR § 382), cuyo transporte violaría los requisitos de la FAA o la TSA o los requisitos aplicables de un gobierno o cuando dicho transporte puede ser perjudicial para la seguridad según 49 USC § 44902.
  - (v) Como se establece a continuación, cualquier persona que actúe de manera inapropiada, violenta o represente una amenaza potencial para cualquier otra persona a bordo de la aeronave del público en general.
- (6) Presos o personas sometidas a vigilancia electrónica. Southwest puede negarse a transportar Prisioneros (personas acusadas o condenadas por un delito) bajo la escolta de personal encargado de hacer cumplir la ley; otras personas bajo la custodia del personal encargado de hacer cumplir la ley que están siendo transportadas mientras usan grilletes u otras formas de restricción; personas traídas al aeropuerto con esposas u otras formas de sujeción; personas equipadas con un monitor electrónico que transmite datos y puede interferir con la navegación; personas que han resistido escoltas; o personas escoltadas que expresan a Southwest una objeción a ser transportado en el vuelo.

b. Transporte Denegado—Pasajero indisciplinado/alborotador

Southwest puede, a su exclusivo criterio, negarse a transportar o retirar de una aeronave en cualquier momento a cualquier Pasajero en cualquiera de las circunstancias que se describen a continuación. Un Pasajero que es rechazado o retirado no tiene más recursos para Southwest por cualquier daño reclamado por el Pasajero, incluido el valor de reembolso de cualquier parte no utilizada de su Boleto, y puede ser responsable ante Southwest por los costos y daños como se establece en [Sección 6. b. \(4\)](#).

- (1) El Pasajero, en todo momento, acepta comportarse de una manera que no sea alborotadora, indisciplinada o que contravenga cualquier ley federal, regulación aplicable, directiva o solicitud del gobierno, o las leyes de cualquier estado que tenga jurisdicción sobre la aeronave.

Se considera que la conducta es alborotadora o ingobernable cuando un Pasajero no cumple con las reglas de conducta ordenadas mientras se embarca o es transportado a bordo de la aeronave de Southwest Airlines o no sigue las instrucciones de la Tripulación y por lo tanto perturba el buen orden y la disciplina a bordo de la aeronave o en el aeropuerto (en esta Sección, el término “Tripulación” significa tripulación de vuelo, tripulación de cabina o cualquier otro empleado de Southwest.) La conducta disruptiva o indisciplinada incluye, pero no se limita a lo siguiente:

- (i) Interferir de cualquier manera o interrumpir la operación de la aeronave o cualquiera de sus componentes o partes;

# Contrato de Transporte

---

- (ii) Interferir de cualquier manera o perturbar a la Tripulación, incluidos, entre otros: no cooperar o interferir con las funciones de la Tripulación; asalto verbal o físico de la Tripulación; negarse a seguir las instrucciones para abordar o abandonar la aeronave; o usar dispositivos electrónicos portátiles en contravención de las instrucciones de la Tripulación;
- (iii) Negarse a seguir u obedecer las instrucciones de cualquier miembro de la Tripulación (p. ej. instrucciones para abrocharse el cinturón de seguridad, una orden para volver al asiento, instrucciones para no fumar o instrucciones para apagar un dispositivo electrónico portátil) o interrumpir un anuncio de seguridad;
- (iv) Confrontación verbal con la Tripulación u otros Pasajeros;
- (v) Confrontación física con la Tripulación u otros Pasajeros;
- (vi) Negarse a permitir el registro de su persona o propiedad por parte de Southwest, la Tripulación o una agencia gubernamental autorizada en busca de explosivos, materiales peligrosos, contrabando o armas, o artículos ocultos, mortales o peligrosos;
- (vii) Negarse a presentar una identificación positiva aceptable para Southwest a pedido del mismo. Para viajes internacionales, cualquier Pasajero que se niegue a obtener y completar toda la documentación requerida para la entrada y salida de cada país, así como cumplir con las leyes, requisitos o procedimientos de cada país enumerado en dicho itinerario;
- (viii) Hacer una tergiversación intencional en respuesta a una pregunta o consulta de Southwest o la Tripulación, o intentar cometer, o cometer un acto fraudulento en contra de Southwest;
- (ix) Amenazas contra la seguridad de la Tripulación, los Pasajeros y la aeronave (incluye todo tipo de amenazas, ya sea dirigidas contra una persona, [por ejemplo, amenaza de herir a alguien], o con la intención de causar confusión y caos, como declaraciones que se refieren a una bomba amenaza, o simplemente cualquier comportamiento amenazante que pueda afectar la seguridad de la Tripulación, los Pasajeros y la aeronave);
- (x) Abordar o intentar abordar una aeronave cuando el Pasajero tiene una enfermedad infecciosa o una infección que representa una amenaza directa (como se define en 14 CFR § 382.3) para la salud o la seguridad de los Pasajeros y/o la Tripulación que no puede eliminarse mediante una modificación de las políticas, prácticas o procedimientos, o por la provisión de ayudas o servicios auxiliares;
- (xi) Abordar o intentar abordar una aeronave con un arma (Southwest transportará Pasajeros que cumplan con los requisitos y condiciones establecidos en 49 CFR § 1544.219);
- (xii) Estar o parecer estar intoxicado o bajo la influencia de drogas o alcohol;
- (xiii) Participar en, o amenazar de, un abuso o acoso sexual;

# Contrato de Transporte

---

- (xiv) Participar en un comportamiento lascivo, obsceno o evidentemente ofensivo, incluido el uso de ropa que sea lasciva, obscena o evidentemente ofensiva;
- (xv) Negarse a cumplir con las instrucciones dadas por Southwest o la Tripulación que prohíben la solicitud de artículos para la venta o compra, incluidos los Boletos de avión, pases de viaje con tarifa reducida o certificados de premio de viaje;
- (xvi) Fumar o intentar fumar a bordo de la aeronave; y
- (xvii) Otros tipos de comportamiento desenfrenado, desordenado, ofensivo, amenazante, intimidatorio, violento o beligerante (p. ej. gritos, comportamiento molesto, patadas y/o golpes en los respaldos de los asientos/bandejas, acoso relacionado con la raza, el color, el género, la religión, el origen nacional, discapacidad, edad, etnia u orientación sexual).

## (2) Acción de Southwest.

Si Southwest determina, a su exclusivo criterio, que un Pasajero no ha cumplido o no cumple con cualquiera de los requisitos de esta Sección, Southwest puede tomar cualquiera de las siguientes medidas que considere necesarias para evitar que continúe la conducta disruptiva o indisciplinada, proteger a los Pasajeros y/o Tripulación de la aeronave, y/o proteger el buen orden, la seguridad y la disciplina a bordo de la aeronave:

- Restricción física de ese Pasajero;
- Desvío de la aeronave;
- Retiro de ese Pasajero de la aeronave y terminación de la transportación de ese Pasajero;
- Negativa a llevar a ese Pasajero en vuelos emitidos y/o futuros; e
- Informe de ese Pasajero a las autoridades encargadas de hacer cumplir la ley.

## (3) Exención de Responsabilidad.

- (i) Southwest no es responsable de un Pasajero que no cumpla con cualquiera de los requisitos de esta Sección por cualquier tipo de daño real, especial, incidental o consecuente que surja de cualquier acción que Southwest pueda emprender como se describe en [Sección 6.b.\(2\)](#).
- (ii) En cualquier acción por daños y perjuicios, independientemente de su fundamento, si Southwest prueba que la pérdida o el daño fueron causados o contribuyeron a la conducta alborotadora o indisciplinada del Pasajero que reclama compensación, Southwest quedará exonerado de responsabilidad en la medida en que la conducta causó o contribuyó al daño.

# Contrato de Transporte

---

(iii) Cuando la pérdida o el daño sea reclamado por una persona que no sea el Pasajero, Southwest, en la medida en que lo permita la legislación aplicable, quedará igualmente exonerado de su responsabilidad en la medida en que demuestre que el daño fue causado o contribuyó a la conducta disruptiva de ese Pasajero.

(iv) En caso de daño ocasionado por demora, Southwest no será responsable si prueba que:

(a) La demora fue causada por la conducta alborotadora o indisciplinada de ese Pasajero; o

(b) En el caso de Viajes Internacionales, Southwest y sus agentes tomaron todas las medidas que razonablemente pudieran ser requeridas para evitar el daño causado total o parcialmente por la conducta indisciplinada o disruptiva de ese Pasajero, o que les fuera imposible tomar tales medidas.

## (4) Derecho de recurso de Southwest contra pasajeros disruptivos/indisciplinados

(i) El Pasajero acepta que será responsable, a pedido de Southwest, de todos los costos y daños de Southwest incurridos como resultado de la conducta alborotadora o indisciplinada del Pasajero en el sentido de esta Sección, incluidos, entre otros, los siguientes:

- Reparación o reemplazo de propiedad, incluido el Equipaje, que fue dañado o destruido por la conducta alborotadora o indisciplinada de ese Pasajero o que resultó de los esfuerzos para someter, restringir o sacar a ese Pasajero alborotador o indisciplinado;
- Cualquier daño, incluida la muerte o lesiones corporales, de cualquier Pasajero o miembro de la Tripulación causado o contribuido por la conducta alborotadora o indisciplinada de ese Pasajero;
- Compensación por demora a Pasajeros, Tripulantes y Southwest causada por la conducta alborotadora o indisciplinada de ese Pasajero; y
- Los costos incurridos por Southwest atribuibles a cualquier desvío o demora u otra interferencia con la operación de la aeronave debido a la conducta alborotadora o indisciplinada de ese Pasajero, incluidas las tarifas de aterrizaje y estacionamiento, compras de combustible y pagos por comida y alojamiento disponibles para Pasajeros como consecuencia del desvío.

(ii) Southwest se reserva expresamente cualquier otro derecho de recurso o elemento que pueda tener en virtud de la ley aplicable contra cualquier Pasajero involucrado en una conducta alborotadora o indisciplinada, incluidos, entre otros, todos los derechos de contribución e indemnización.

### c. Transporte de Niños

#### (1) Niños Menores Acompañados

# Contrato de Transporte

---

- (I) Infantes menores de catorce (14) días de edad. Southwest no aceptará para el transporte a ningún bebé menor de catorce (14) días de edad, a menos que un médico tratante proporcione una declaración por escrito que apruebe el viaje aéreo de dicho bebé. Los bebés deben estar acompañados por un Pasajero de doce (12) años o más.
  - (II) Niños de catorce (14) días de edad y menores de dos (2) años. Un niño de catorce (14) días hasta dos (2) años de edad en la fecha del viaje puede viajar en el regazo de un Pasajero acompañante de doce (12) años de edad o más.
  - (III) Ver [Sección 8](#) para requisitos adicionales para el Transporte de Niños para viajes internacionales.
- (2) Niños menores no acompañados
- (i) Niños menores de cinco (5) años. Southwest no aceptará para el Transporte a ningún niño menor de cinco (5) años a menos que esté acompañado por un Pasajero de al menos doce (12) años de edad.
  - (ii) Niños de cinco (5) a once (11) años de edad. Los niños no acompañados de cinco (5) a once (11) años de edad deberán usar los servicios de menor sin acompañante de Southwest y será aceptado por Southwest siempre que el niño tenga Boleto y el vuelo en el que viaja no requiera cambio de aeronave o número de vuelo. Los niños no acompañados de entre cinco (5) y once (11) años de edad no pueden viajar en lista de espera. No se aceptará el Transporte de ningún niño sin acompañante de cinco (5) a once (11) años de edad si, debido a interrupciones operativas, Southwest determina, a su exclusivo criterio, que el vuelo en el que el niño tiene una reservación es anticipado para terminar antes o pasar por alto el destino del niño. Southwest no transportará niños menores no acompañados en itinerarios internacionales. Ver [Sección 8](#) para información adicional.
  - (iii) Dejar y recoger a los niños. El padre o tutor que traiga a un menor sin acompañante al aeropuerto de origen deberá permanecer en la puerta de salida hasta que el vuelo despegue. Southwest debe contar con la documentación (un duplicado de la cual debe estar en posesión del niño) de que el niño será recibido por otro parent o tutor al desembarcar en su destino. El parent o tutor que se reúna con el niño en su destino deberá presentar una identificación con foto válida emitida por el gobierno y firmar un formulario de liberación designado por Southwest.
  - (iv) Cargo por menor no acompañado. Además de la tarifa aplicable, los niños para los que se requiere Transporte de menores no acompañados deben pagar el cargo aplicable de menores no acompañados. A petición del Cliente, el cargo por menor no acompañado puede ser reembolsable en las siguientes circunstancias:
    - La reservación es cancelada por el Cliente;
    - Southwest cancela el vuelo y el Cliente elige no volver a reservar;
    - El niño no viaja solo (es decir, se pagó la tarifa, pero un adulto acompañante finalmente viaja con el niño).

# Contrato de Transporte

---

- Se emitirá un reembolso elegible de acuerdo con [Sección 4.c.3.](#)

(v) Southwest, a su entera discreción, podrá negarse a transportar a cualquier persona menor de dieciocho (18) años en cualquier itinerario que incluya una conexión nocturna (con una escala que se produzca en cualquier punto entre las 12:00 a.m. y las 5:00 a.m., hora local) a menos que vaya acompañada por uno de sus padres o un acompañante mayor de dieciocho (18) años. Los menores de dieciocho (18) años no acompañados no podrán ser aceptados para el transporte si Southwest determina, a su entera discreción, que el vuelo en el que el menor tiene una reserva finalizará antes del destino del menor o lo evitará.

(3) Sistemas de retención infantil

(I) Solo se permite el uso a bordo de sistemas de sujeción para niños (CRS, por sus siglas en inglés) aprobados por el gobierno federal a la aeronave de Southwest Airlines.

d. Transporte de Pasajeros con Discapacidad

(1) Southwest transportará a las Personas Calificadas con una Discapacidad de conformidad con la Ley de Acceso a Aerolíneas y las regulaciones del Departamento de Transporte de EE. UU. 14 CFR § 382, a menos que el Transporte de dichas personas pueda afectar la seguridad del vuelo, representar una amenaza directa o violar las leyes Federales o reglamentos de aviación. Sin embargo, esto no debe interpretarse como la imposición de una obligación contractual de ningún tipo a Southwest. Los clientes no tienen un derecho privado de acción para hacer cumplir la ley ACAA o cualquier otra ley o regulación federal relacionada con las personas con discapacidad. De conformidad con 14 CFR § 382.113, Southwest no brindará ciertos servicios especiales extensos durante el vuelo, como asistencia para comer, asistencia con funciones de eliminación en el baño o en el asiento del Pasajero, o provisión de servicios médicos. Southwest puede requerirlos a su entera discreción.

- (i) Cuando el Pasajero no pueda comprender o responder adecuadamente a las instrucciones de seguridad de los Transportistas, incluida la información de seguridad requerida por 14 CFR § 121.571(a)(3) y (a)(4) debido a una discapacidad mental;
- (ii) Cuando el Pasajero tiene un impedimento de movilidad tan severo que el Pasajero no puede ayudar físicamente en su propia evacuación de emergencia de la aeronave; o
- (iii) Cuando el Pasajero tenga deficiencias auditivas y visuales graves que le impidan establecer un medio de comunicación con Southwest para permitir la transmisión de la información de seguridad requerida por 14 CFR § 121.571 (a)(3) y (a)(4).

# Contrato de Transporte

---

- (2) Dispositivos de ayuda. Los dispositivos de movilidad y otros dispositivos de asistencia utilizados por una persona calificada con una discapacidad pueden transportarse en la cabina del avión además del Equipaje de Mano permitido. Si es necesario debido a la discapacidad del Pasajero, Southwest brindará asistencia para cargar, almacenar y recuperar artículos de mano, incluidos los dispositivos de asistencia. Si el dispositivo de asistencia no puede transportarse en la cabina de Pasajeros de conformidad con las reglamentaciones de la FAA, el dispositivo de asistencia será facturado y transportado sin cargo. No se cobrarán cargos por exceso de peso o tamaño por el dispositivo de asistencia. Los dispositivos de asistencia que no sean para uso personal del Pasajero se aceptarán sujetos a una Exención Limitada de Responsabilidad y podrán estar sujetos a recargos.
- (3) Limitación de responsabilidad. La responsabilidad de Southwest con respecto a los daños o la pérdida de movilidad y otros dispositivos de asistencia no excederá el precio de compra original documentado del dispositivo de asistencia de conformidad con 14 CFR § 382.131. Southwest también compensará al Pasajero por otros gastos razonables incurridos como resultado directo de la pérdida, el daño o la demora en la entrega del dispositivo de movilidad o asistencia.
- (4) Animales de servicio entrenados
- (i) Según 14 CFR §382.72 a §382.80, Southwest permite que los Animales de Servicio completamente Entrenados utilizados por una Persona Calificada con una Discapacidad, según se define ese término en este *Contrato de Transporte*, acompañen al Pasajero a bordo de la aeronave sin cargo. Ver [Sección 8](#) para obtener información adicional sobre viajes internacionales. Southwest no acepta admitir ningún animal a bordo de la aeronave cuando la Ley Federal de Acceso a la Aerolínea o las normas y reglamentos aplicables del Departamento de Transporte de EE. UU. no exijan dicho transporte.
  - (ii) Según 14 CFR §382.73, para determinar si un animal es un Animal de Servicio Entrenado que debe ser aceptado para el transporte, Southwest puede hacer las preguntas apropiadas de la Persona Calificada con una Discapacidad, o puede observar el comportamiento del animal. Para viajar con un animal de servicio entrenado, una persona calificada con una discapacidad debe proporcionar un formulario de transporte aéreo de animales de servicio del Departamento de Transporte de E.U.A.
  - (iii) Según 14 CFR §382.79, Southwest puede negarse a transportar un Animal de Servicio Entrenado si:
    - (a) El animal representa una amenaza directa para la salud o la seguridad de los demás;
    - (b) El animal causa una interrupción significativa en la cabina o en el área de la puerta del aeropuerto, o su comportamiento en la aeronave o en el área de la puerta del aeropuerto indica que no ha sido entrenado para comportarse correctamente en público (p. ej. correr libremente, ladrar o gruñir). repetidamente a otras personas en la aeronave, morder o saltar sobre las personas, u orinar o defecar en la cabina o en el área de la puerta); o

# Contrato de Transporte

---

- (c) El transporte del animal violaría los requisitos aplicables de seguridad o salud de cualquier agencia federal de E.U.A, territorio de E.U.A. o gobierno extranjero.
- (iv) Para los Animales de Servicio Entrenados grandes, que no caben en el regazo o el espacio para los pies del Pasajero, Southwest se guiará por los procedimientos establecidos en 14 CFR §382.77.
- (v) El Animal de servicio entrenado debe estar asegurado o atado de otra manera en todo momento por el usuario o guía del Animal de servicio entrenado mientras se encuentre en el aeropuerto y en la aeronave.
- (vi) Southwest aceptará un máximo de dos (2) Animales de Servicio Entrenados por Persona Calificada con una Discapacidad.
- (vii) Un Animal de Servicio Entrenado acompañado por un entrenador podrá viajar a bordo de la aeronave solo si el animal se entrega en el domicilio de una persona calificada con una discapacidad que sea propietaria o, en el momento de la entrega, tomará posesión inmediata del animal para el uso personal de esa persona. No se cobrará ningún cargo por el transporte de un animal de servicio entrenado que se entregue al domicilio del dueño del animal en tales circunstancias.
- (viii) Southwest solo acepta animales de servicio en entrenamiento de Canine Companions for Independence (CCI). Los perros de CCI se transportan sin cargo y están exentos de los requisitos para mascotas. Las siguientes directrices se aplican al transporte de perros CCI:
- Se debe presentar identificación o carta de CCI;
  - Se debe presentar el registro de vacunación actual en CCI o membrete del veterinario;
  - Los cachorros jóvenes o pequeños pueden necesitar ser transportados en transportadores;
  - Entrenadores y perros abordan después de Pasajeros con discapacidad; Y
  - Se aplican restricciones de asientos en la cabina (p. ej. sin fila de salida, no debe bloquear la salida).
- (ix) Las leyes y regulaciones locales en el destino final o intermedio de una Persona Calificada con una Discapacidad pueden aplicarse al Pasajero e imponer requisitos o restricciones adicionales. Las personas calificadas con una discapacidad asumen toda la responsabilidad por el cumplimiento de todas las leyes y reglamentaciones gubernamentales, incluidos, entre otros, los certificados de salud, los permisos y las vacunas requeridas por el país, estado o territorio desde y/o al que se dirige el animal de servicio entrenado. Southwest no es responsable de ninguna asistencia o información proporcionada por Southwest a cualquier Persona Calificada con una Discapacidad en relación con el cumplimiento de dichas leyes y reglamentos. Sujeto a las leyes y reglamentaciones aplicables, una Persona Calificada con una Discapacidad es la única responsable de los gastos incurridos o de las consecuencias que resulten de su incumplimiento de las leyes y reglamentaciones aplicables. Southwest se reserva expresamente el derecho de buscar el reembolso de una Persona Calificada con una Discapacidad por cualquier pérdida, daño o gasto sufrido o incurrido por Southwest resultante del incumplimiento de las leyes y

# Contrato de Transporte

---

reglamentaciones aplicables por parte de dicha Persona Calificada con una Discapacidad.

## e. Mascotas

- (1) Se admiten mascotas en la cabina. Southwest puede aceptar perros y gatos domésticos pequeños vacunados de al menos ocho (8) semanas de edad contenidos en una jaula para mascotas y que viajen con un Pasajero, un (1) Transportista de mascotas quizás permitido por Pasajero, un Transportista puede contener hasta dos (2) animales de la misma especie, los menores no acompañados no pueden viajar con una mascota. Southwest se reserva el derecho de limitar el número de transportadores de mascotas por vuelo a seis (6), y las mascotas se aceptarán por orden de llegada.
- (2) Transportadores de mascotas. Todas las mascotas en la cabina deben transportarse en una jaula para mascotas adecuada y permanecer en la jaula en todo momento (incluyendo la cabeza y la cola) mientras se encuentren en el área de la puerta, durante el embarque/descenso y mientras estén a bordo del avión. El Transportador de mascotas deberán ser a prueba de fugas y estar bien ventilados, y las mascotas deben poder ponerse de pie y moverse alrededor del Transporte con facilidad. El Transportador de mascotas I deberá ser de un tamaño lo suficientemente pequeño como para caber debajo del asiento frente al Pasajero y debe permanecer guardado debajo del asiento frente al Pasajero durante todo el vuelo. Los pasajeros que viajen con una mascota no pueden ocupar un asiento en la fila de salida o un asiento sin almacenamiento debajo del asiento delantero.
- (3) Tarifas para mascotas. Todos los transportadores de mascotas ocupados están sujetos a la tarifa de mascotas aplicable. Las reservas para mascotas sólo pueden realizarse llamando a Southwest. La tarifa para mascotas debe cobrarse en el mostrador del aeropuerto. El Pasajero que viaje con una mascota deberá facturarla en el mostrador del aeropuerto y pagar la tarifa correspondiente antes de dirigirse a la puerta de embarque. El Pasajero o Cliente tiene derecho al reembolso de la tarifa para mascota si se cancela la reserva.
- (4) Mascotas Incompatibles con Viajes Aéreos. Southwest se reserva el derecho, a su exclusivo criterio, de negarse a transportar cualquier mascota que muestre un comportamiento agresivo o cualquier otra característica que le parezcan incompatibles con los viajes aéreos en el aeropuerto, en el área de la puerta de embarque o a bordo del avión. La(s) mascota(s) debe(n) estar sana(s), ser inofensiva(s), inodoro(s) y no requerir atención durante el vuelo. Si la mascota se enferma durante el vuelo, no se administrará oxígeno u otros procedimientos de primeros auxilios. En caso de emergencia, no se dispondrá de máscara de oxígeno para la mascota. Southwest no asume ninguna responsabilidad por la salud o el bienestar de las mascotas de mano.
- (5) No se permiten mascotas en el compartimento de carga. Southwest no transportará mascotas en los compartimentos de carga del avión.
- (6) No se aceptarán mascotas en itinerarios internacionales. Ver la [Sección 8](#) para información adicional.

# Contrato de Transporte

---

- (7) De acuerdo con la [Sección 4.a.\(3\)](#), se puede requerir la compra de un asiento adicional, a discreción de Southwest, para acomodar a la mascota de un Pasajero con necesidades únicas de asiento.
  - (8) No se aceptan mascotas en los itinerarios entre los Estados Unidos y Hawái.
- f. Perros de seguridad y de búsqueda y rescate
- (1) Se permiten perros de seguridad y de búsqueda y rescate en la cabina. Southwest acepta perros de servicio policial completamente entrenados en la detección de explosivos o drogas (u otras funciones específicas) y perros de búsqueda y rescate para el transporte, sin cargo, cuando estén acompañados por sus respectivos guías en asuntos oficiales. Ver [Sección 8](#) para obtener información adicional sobre viajes internacionales.
  - (2) Documentación. Cada Pasajero que viaje con un perro de las fuerzas del orden o de búsqueda y rescate debe presentar una carta de misión y una copia de la certificación del animal.
  - (3) La policía y los animales de búsqueda y rescate en entrenamiento no serán aceptados por Southwest para el transporte.
  - (4) Perros de seguridad y de búsqueda y rescate incompatibles con viajes aéreos. Southwest se reserva el derecho, a su exclusivo criterio, de negarse a transportar cualquier perro que muestre un comportamiento agresivo o cualquier otra característica que le parezca a Southwest como incompatible con los viajes aéreos en el aeropuerto, en el área de la puerta de embarque o a bordo del avión.
  - (5) No se permiten perros de seguridad o de búsqueda y rescate en el compartimiento de carga. Southwest no transportará perros de seguridad o de búsqueda y rescate en los compartimientos de carga de la aeronave.
- g. Perros de trabajo militares
- (1) Perros de trabajo militares permitidos en la cabina. Los perros de trabajo militares pueden viajar en Southwest como parte de un equipo de perros de trabajo militares. Un equipo militar de perros de trabajo incluye un adiestrador militar entrenado y un can entrenado.
  - (2) Reservas. El adiestrador militar capacitado debe utilizar el Sistema de Viajes de Defensa (Defense Travel System, DTS) en línea para programar el viaje del equipo de perros de trabajo militares y generar pedidos. Los adiestradores militares entrenados que hagan la reserva o un maestro/supervisor de perrera asistente deben hacer un seguimiento directamente con el Servicio al Cliente de Southwest para confirmar la reserva y verificar la información del perro de trabajo militar que viaja, incluyendo el nombre del perro de trabajo militar y el número de tatuaje. El adiestrador militar entrenado puede ponerse en contacto directamente con el Servicio de Atención al Cliente de Southwest o pedir a su oficina de viajes comerciales (CTO) o empresa de gestión de viajes (TMC) que se ponga en contacto con el Servicio de Atención al

# Contrato de Transporte

---

Cliente de Southwest a través de la Línea Directa del Gobierno 877-633-4425 para verificar la reserva. Southwest sólo puede ayudar a un representante de CTO o TMC cuando se utiliza la Línea Directa del Gobierno. Se puede comprar un segundo asiento para el perro de trabajo militar, pero no se permitirá que el perro de trabajo militar ocupe el asiento.

- (3) Documentación. Al registrarse, el adiestrador militar entrenado debe proporcionar su identificación del Departamento de Defensa (DOD) y una copia (en papel o electrónica) de su Formulario DD 1610 (Solicitud y Autorización de Viaje de Servicio Temporal del Personal del DOD) u Orden de Cambio Permanente de Estación (PCS), que incluirá el nombre del perro de trabajo militar y el número de tatuaje. Una Orden de Servicio Temporal (TDY) o PCS, DOD I.D., y la reserva del gobierno juntos sirven como indicadores de viaje oficial para el adiestrador militar entrenado. El adiestrador militar capacitado es responsable de tener los certificados de salud apropiados y la documentación de apoyo requerida para el viaje MWDT. El adiestrador militar capacitado es responsable de cumplir con cualquier restricción adicional asociada con los itinerarios entre los Estados Unidos continentales y Hawái.
- (4) Perros de Trabajo Militar Incompatibles con el Viaje Aéreo. Southwest se reserva el derecho, a su entera discreción, de negarse a transportar a cualquier perro que muestre un comportamiento agresivo o cualquier otra característica que Southwest considere incompatible con el transporte aéreo en el aeropuerto, en la zona de embarque o a bordo de la aeronave.
- (5) No se Transportan Perros de Trabajo Militares en el Compartimiento de Carga. Southwest no transportará perros de trabajo militares en los compartimentos de carga de los aviones.

# Contrato de Transporte

## 7. Equipaje

### a. Equipaje de Mano y documentado permitido

(1) General. Los Pasajeros con Boleto pueden transportar y documentar equipaje sujeto a esta Sección. Se aplicarán [cargos](#) por documentar equipaje, con algunas excepciones. Se aplican [cargos](#) adicionales a las maletas con exceso de peso o tamaño y a algunos artículos especiales. Las [políticas y tarifas de equipaje](#) de Southwest se pueden encontrar en [Southwest.com](#) y se incorporan por referencia como si estuvieran establecidas en el Contrato de Transporte. Estas políticas restringen la cantidad, el tamaño y el peso del equipaje, y regulan el transporte de mercancías peligrosas y artículos especiales (como equipos de transporte, dispositivos de asistencia, instrumentos musicales y artículos frágiles y perecederos).

### b. Aceptación de Equipaje de Mano

- (1) Southwest, a su entera discreción, determinará si cualquier Equipaje, debido a su peso, tamaño, contenido o carácter, puede o no transportarse en la cabina de pasajeros del avión. Todo Equipaje de Mano deberá guardarse debajo de un asiento o en un compartimento superior.
- (2) Responsabilidad del Pasajero. El Equipaje de Mano es responsabilidad exclusiva del Pasajero.
- (3) Southwest, a su exclusivo criterio, no transportará artículos de Equipaje de Mano que determine que pueden ser dañinos o peligrosos para los Pasajeros, la tripulación de vuelo o la aeronave.

### c. Aceptación del Equipaje Documentado

- (1) General. Southwest, a su exclusivo criterio, determinará si cualquier equipaje, debido a su peso, tamaño, contenido o naturaleza, puede transportarse como equipaje facturado. Southwest, a su entera discreción, podrá aceptar propiedad personal del Pasajero como Equipaje sujeto a las siguientes condiciones:
  - (i) Southwest solo aceptará Equipaje para transporte en un vuelo en el que se transporte al Pasajero.
  - (ii) Southwest solo aceptará Equipaje para transporte si éste y su contenido pueden resistir el manejo ordinario, y si su peso, tamaño y carácter lo hacen adecuado para el transporte en la aeronave en particular en la que se transportará, a menos que el Pasajero acuerde asumir el riesgo de facturar el Equipaje y que Southwest acepte el Equipaje sujeto a una Exención de Responsabilidad Limitada, como se describe en [Sección 7.g.](#)
  - (iii) Cada pieza de equipaje entregada a Southwest debe tener una placa o etiqueta de identificación vigente con el nombre, la dirección y el número de teléfono del Pasajero.

# Contrato de Transporte

---

- (iv) Con la excepción de instrumentos musicales, equipo deportivo o sillas de ruedas, equipo que ayude a la movilidad y otros dispositivos de asistencia utilizados por una Persona Calificada con una Discapacidad, Southwest no aceptará como Equipaje ningún artículo que tenga medidas exteriores (es decir, la suma de la mayor longitud exterior más la altura más de ancho) que superen las ochenta (80) pulgadas o que pesen más de cien (100) libras. Southwest no aceptará como Equipaje ningún instrumento musical si la suma de la longitud, la altura y el ancho de las dimensiones lineales exteriores del instrumento (incluido el estuche o la cubierta) excede el ciento cincuenta (150) pulgadas o el peso del instrumento musical. Excede el ciento sesenta y cinco (165) libras (incluido el estuche o la cubierta). Southwest no aceptará como equipaje ningún dispositivo de asistencia cuyo peso supere las quinientas (500) libras. Southwest no aceptará como equipaje ningún dispositivo de asistencia con una altura superior a 34 pulgadas o un ancho o una profundidad superior a 45 pulgadas.
- (v) Southwest no aceptará Equipaje en una parada intermedia o punto de conexión en el Boleto del Pasajero o en un punto más allá del destino final del Pasajero.
- (vi) Southwest no aceptará Equipaje que, debido a su naturaleza, contenido o características (p. ej. objetos afilados, pintura, corrosivos u otros materiales peligrosos prohibidos), pueda causar lesiones a los Pasajeros o a Southwest, así como daños a la aeronave u otro equipo, o daños a otro Equipaje.
- (vii) Southwest no aceptará Equipaje que, por cualquier motivo, determine que no puede transportarse de manera segura en el compartimiento de Equipaje de la aeronave.
- (viii) En total, un Pasajero con Boleto (incluidos los Pasajeros militares) no puede facturar más de veinte (20) piezas de Equipaje por vuelo.

d. Vigilancia e Inspección de Equipaje

- (1) Todo el equipaje entregado a Southwest para el transporte está sujeto a vigilancia e inspección por medios electrónicos y/o físicos con o sin el consentimiento o conocimiento del Pasajero por parte de Southwest y/o agencias gubernamentales autorizadas.

e. Documentación de Equipaje.

Southwest no garantiza ni asegura que el Equipaje llegará en el mismo vuelo que el Pasajero.

- (1) Southwest no aceptará ni retendrá Equipaje de un Pasajero el día del viaje en el Mostrador de boletos del aeropuerto de Southwest o lugares de registro en la acera (cuando estén disponibles) si se entrega a Southwest antes de las cuatro (4) horas antes de la hora de salida del vuelo.
- (2) Cuando esté disponible, el Equipaje puede aceptarse en un momento anterior en las instalaciones autorizadas de documentación de equipaje fuera del sitio.

# Contrato de Transporte

---

- (3) El equipaje debe documentarse en el Mostrador de boletos del aeropuerto de Southwest o lugares de registro en la acera (cuando estén disponibles) al menos cuarenta y cinco (45) minutos antes de la hora de salida programada del vuelo. Ver [Sección 8](#) para requisitos adicionales para viajes internacionales. A los pasajeros que presenten equipaje para facturar después de la hora mínima de documentación se les podrá negar el transporte.
  - (4) Límites de tiempo de registro. Southwest tiene derecho a cancelar reservaciones (estén o no confirmadas), denegar el embarque y/o rechazar la aceptación del Equipaje de cualquier Pasajero que no se presente. Así mismo, dentro de los límites de tiempo de registro o puerta de embarque aplicables para Pasajeros y/o Equipaje.
  - (5) El Equipaje Documentado en cuarenta y cinco (45) minutos o menos antes de la hora de salida programada de un vuelo está sujeto a [Sección 7.f.\(8\)](#).
  - (6) No se aceptará equipaje para vuelos internacionales si se presenta a Southwest sesenta (60) minutos o menos (setenta y cinco [75] minutos o menos para vuelos que salen de Aruba) antes de la salida programada. Los pasajeros no pueden separarse voluntariamente del equipaje en vuelos internacionales.
- f. Equipaje inadecuado sujeto a Exención de Responsabilidad Limitada
- Southwest puede, a su exclusivo criterio, pero no está obligada a, aceptar Equipaje inadecuado para el Transporte como Equipaje Documentado, sujeto a una Exención de Responsabilidad Limitada, como se establece a continuación:
- (1) Separación voluntaria por la cual Southwest no es responsable por la demora;
  - (2) Artículos frágiles e inadecuadamente embalados para los cuales Southwest no es responsable por daños y pérdidas de contenido;
  - (3) Artículos previamente dañados para los cuales Southwest no es responsable por daños y pérdidas de contenido;
  - (4) Artículos mal empacados o sobre empacados para los cuales Southwest no es responsable por daños y pérdidas de contenido;
  - (5) Artículos perecederos para los cuales Southwest no es responsable por deterioro, daño o demora;
  - (6) Estuches blandos o artículos desprotegidos/sin embalar, para los cuales Southwest no es responsable por daños y pérdidas de contenido;
  - (7) Artículos de alto valor descritos en el párrafo (g)(2) de esta Sección, por los cuales Southwest no asume ninguna responsabilidad por pérdida, daño o demora;
  - (8) Equipaje entregado fuera de plazo para el cual Southwest no es responsable por la demora; y

# Contrato de Transporte

---

- (9) Elementos en los que no se cumplen los requisitos específicos de esta Sección, para los cuales Southwest no es responsable por pérdidas, daños o demoras.

La entrega del pasajero de equipaje inadecuado para el registro constituye un Acuerdo del Pasajero con la Exención de Responsabilidad Limitada especificada en este párrafo. Southwest, a su sola discreción, puede requerir al Pasajero para firmar un formulario de Exención de Responsabilidad Limitada, pero no es necesario.

## g. Limitantes de Responsabilidad

- (1) General. La responsabilidad, si la hubiere, de Southwest por pérdida, daño o demora en la entrega del Equipaje Documentado o de mano y/o su contenido, con la excepción de sillas de ruedas, ayudas para la movilidad y dispositivos de asistencia utilizados por una Persona Calificada con una Discapacidad, se limita a la cantidad de daño o pérdida, pero en ningún caso será mayor a cuatro mil setecientos 00/100 dólares (\$4,700.00) por Pasajero que paga tarifa de conformidad con 14 CFR § 254.4 a menos que el Pasajero haya declarado que el valor del equipaje excede los cuatro mil setecientos 00/100 dólares (\$4,700.00) ("valuación en exceso") y haya pagado un cargo adicional de un (1) dólar por cada cien (100) dólares de exceso de valuación. Consulte el Párrafo (2) a continuación para conocer las limitaciones de valuación en exceso y [Sección 8](#) para obtener información sobre viajes internacionales.
- (i) Southwest compensará al Pasajero por los daños razonables y documentados incurridos como resultado directo de la pérdida, daño o demora sustancial en la entrega de dicho Equipaje hasta el límite de responsabilidad, siempre que el Pasajero haya realizado esfuerzos razonables y buen juicio para minimizar la cantidad de daño. El valor real para el reembolso de la propiedad perdida o daño será determinado por el precio de compra original documentado menos la depreciación por el uso anterior.
- (ii) Siempre que el Pasajero haya notificado a Southwest de la pérdida o el retraso y haya recibido un número de informe de equipaje, Southwest reembolsará el cargo por exceso de equipaje, exceso de tamaño y/o exceso de peso pagado si el equipaje se pierde o se retrasa doce (12) horas o más tras la llegada del vuelo en el que se esperaba que viajara el equipaje.
- (iii) Southwest asume responsabilidad por reclamos de artículos perdidos o dañados si el Equipaje Documentado de un Pasajero no estaba dañado, demorado o perdido.
- (iv) Para el caso de un Pasajero en Espera con un pase de tarifa reducida de Southwest de cualquier tipo (por ejemplo, viaje de empleado, pase de acompañante, pase de invitado, pase de dependiente u otro viaje de empleado del sector aéreo), la responsabilidad de Southwest por la pérdida, el daño o el retraso en la entrega del Equipaje facturado o del Equipaje de mano y/o su contenido se rige y se limita por las políticas, los acuerdos, los términos y condiciones aplicables a dicho viaje.

# Contrato de Transporte

---

## (2) Exceso de Valuación.

El exceso de valor declarado para el equipaje no excederá los mil doscientos cincuenta (1,250.00) dólares por encima del límite de cuatro mil setecientos 00/100 dólares (\$4,700.00) de la responsabilidad de Southwest establecida por este *Contrato de Transporte*, por un valor total máximo declarado de cinco mil novecientos cincuenta 00/100 dólares (\$5,950.00). La cobertura de exceso de valuación no está disponible para dinero; joyas; equipo fotográfico, de video y óptico; computadoras y otros equipos electrónicos; software de ordenador; platería y porcelana; artículos frágiles o perecederos; líquidos; gemas y metales preciosos; instrumentos negociables; valores; documentos comerciales o personales; muestras; artículos destinados a la venta; pinturas, artefactos y otras obras de arte; antigüedades; artículos de colección; artículos únicos o irremplazables; reliquias de familia; artículos y documentos de investigación, experimentales y escolares; manuscritos; pieles; libros o publicaciones insustituibles; y objetos de valor similares.

- (i) Cuando se declare un exceso de valor, el Equipaje del Pasajero y su contenido podrán ser inspeccionados por Southwest. Dicho Equipaje deberá ser facturado, y la cobertura de exceso de valoración se aplicará únicamente hasta el punto en que sea facturado por Southwest y reclamado por el Pasajero.

## (3) Entrega de Equipaje.

- (i) General. Southwest pagará los cargos por entrega retrasada del Equipaje Documentado solo si el Pasajero entregó dicho Equipaje a Southwest al menos cuarenta y cinco (45) minutos antes de la hora de salida programada del primer vuelo del Pasajero. Si el Equipaje de un Pasajero se entrega a Southwest menos de cuarenta y cinco (45) minutos antes de la salida programada del primer vuelo del Pasajero Southwest hará esfuerzos razonables, pero no puede garantizar la transportación de dicho Equipaje en los vuelos del Pasajero, y Southwest no asumirá responsabilidad por los cargos de entrega si dicho Equipaje llega al destino del Pasajero en un vuelo posterior. Ver [Sección 8](#) para conocer las condiciones aplicables a los viajes internacionales.

- (4) Bienes personales transportados a bordo de aeronaves. Salvo que se disponga lo contrario en [Sección 8](#), Southwest no asume ninguna responsabilidad y no será responsable por la pérdida o el daño de la propiedad personal que el Pasajero lleve a bordo de una aeronave.

# Contrato de Transporte

---

- (5) Artículos de alto valor no aptos para Equipaje de Mano o facturado. Southwest no asume ninguna responsabilidad y no será responsable por el dinero; joyas; equipo fotográfico, de video y óptico; computadoras y otros equipos electrónicos; software de ordenador; platería y porcelana; artículos frágiles o perecederos; líquidos; gemas y metales preciosos; instrumentos negociables; valores; documentos comerciales o personales; muestras; artículos destinados a la venta; pinturas, artefactos y otras obras de arte; antigüedades; artículos de colección; artículos únicos o irremplazables; reliquias de familia; artículos y documentos de investigación, experimentales y escolares; manuscritos; pieles; libros o publicaciones insustituibles; y objetos de valor similares contenidos en el Equipaje de Mano o Equipaje Facturado. Para la protección del Pasajero, estos artículos no deben transportarse en o como Equipaje Documentado. Ver [Sección 8](#) para obtener información sobre la cobertura para viajes internacionales.
- (6) Desgaste normal y defectos. Southwest no asume ninguna responsabilidad y no será responsable por pérdidas o daños que surjan del desgaste normal, como cortes, rasguños, rozaduras, manchas, abolladuras, pinchazos, marcas y suciedad. Es más, Southwest no asume ninguna responsabilidad por defectos en la fabricación del Equipaje.
- (7) Artículos previamente dañados. Southwest no asume ninguna responsabilidad y no será responsable por daños adicionales a artículos previamente dañados. Southwest puede, pero no está obligado a, aceptar artículos previamente dañados sujetos a una Exención de Responsabilidad Limitada, como se describe en [Sección 7.f.](#)
- (8) Reclamaciones. En caso de pérdida, daño o demora sustancial en la entrega del Equipaje Documentado, Southwest no considerará una reclamación a menos que los siguientes pasos sean completados por los Pasajeros:
- (i) En el caso de pérdida o retraso sustancial de la entrega, el Pasajero debe notificar a Southwest del reclamo y recibir un número de informe de Equipaje a más tardar cuatro (4) horas después de:
    - (a) Llegada del vuelo en el que se alega que ocurrió la pérdida, o la demora, o;
    - (b) Recibo del Equipaje, según corresponda a la reclamación; y
  - (ii) En caso de daños, el Pasajero deberá notificar la reclamación a Southwest en persona en el aeropuerto y recibir un número de informe de equipaje a más tardar 24 horas después:
    - (a) Llegada del vuelo en el que supuestamente se han producido los daños; o
    - (b) Recepción de equipaje, cualquiera que sea aplicable a la reclamación.

# Contrato de Transporte

---

- (iii) En el caso de Pérdida de Equipaje, el pasajero también deberá enviar un formulario de reclamo por pérdida de propiedad completa a Southwest. El formulario se enviará por correo a la dirección que conste en el expediente o se enviará electrónicamente al Pasajero a través del Portal Web de Reclamaciones de Equipaje al recibir la notificación por escrito del reclamo como se establece en la [Sección 7.g. \(8\)\(ii\)](#). El formulario deberá estar cumplimentado y sellado (para los formularios de reclamación en papel) o enviado a través de nuestro Portal Web de Reclamaciones de Equipaje (para los formularios de reclamación en línea) dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de emisión por parte de Southwest.

# Contrato de Transporte

## 8. Viajes Internacionales

### a. Aplicación del Convenio de Montreal o Varsovia

- (1) A los efectos del transporte internacional regido por el Convenio de Montreal o el Convenio de Varsovia, según corresponda, las reglas de responsabilidad establecidas en el Convenio aplicable tal como se implementan en esta Sección se incorporan íntegramente por referencia en este *Contrato de Transporte* y prevalecerán sobre cualquier otra disposición de este contrato que pueda ser incompatible con dichas normas.

### **Consejos a los pasajeros internacionales sobre las limitaciones de responsabilidad**

Se advierte a los pasajeros que emprendan un viaje que incluya un destino final o una escala en un país distinto del país de salida que las disposiciones de un tratado internacional (el Convenio de Varsovia, el Convenio de Montreal de 1999 u otro tratado), así como el propio contrato de transporte o las disposiciones tarifarias del transportista, pueden ser aplicables a todo su viaje, incluida cualquier parte que transcurra íntegramente dentro de los países de salida y destino. El tratado aplicable regula y puede limitar la responsabilidad de los transportistas frente a los pasajeros por muerte o lesiones personales, destrucción, pérdida o daño del equipaje, y por retraso de los pasajeros y el equipaje.

Normalmente se puede obtener protección adicional contratando un seguro a una compañía privada. Dicho seguro no se verá afectado por ninguna limitación de la responsabilidad del transportista en virtud de un tratado internacional. Para más información, consulte a su compañía aérea o al representante de su compañía de seguros.

### b. Muerte o Lesiones de los Pasajeros

- (1) Southwest será responsable en virtud del Artículo 17 del Convenio de Montreal o del Convenio de Varsovia, según corresponda, por los daños compensatorios recuperables sufridos en caso de muerte o lesiones corporales de un Pasajero, según lo dispuesto en los siguientes párrafos:
- (i) Southwest no podrá excluir o limitar su responsabilidad por daños que no excedan los ciento cincuenta y un mil ochocientos ochenta (151,880) de Derechos Especiales de Giro por cada Pasajero.
- (ii) Southwest no será responsable por daños en la medida en que superen los ciento cincuenta y un mil ochocientos ochenta (151,880) de Derechos Especiales de Giro por cada Pasajero si Southwest prueba que:
- (a) Dicho daño no se debió a la negligencia u otro acto u omisión ilícitos de Southwest o sus agentes; o
- (b) Dicho daño se debió únicamente a la negligencia u otra acción u omisión ilícita de un tercero.

# Contrato de Transporte

---

- (iii) Southwest se reserva todas las demás defensas y limitaciones disponibles en virtud del Convenio de Montreal o el Convenio de Varsovia, según corresponda, a dichas reclamaciones, incluidas, entre otras, la defensa de exoneración del Artículo 20 del Convenio de Montreal y el Artículo 21 del Convenio de Varsovia, excepto que Southwest no invocará los Artículos 20 y 22(1) del Convenio de Varsovia de manera incompatible con los párrafos (i) y (ii) del presente.
  - (iv) Con respecto a terceros, Southwest se reserva todos los derechos de recurso contra cualquier otra persona, incluidos, entre otros, los derechos de contribución e indemnización.
  - (v) Southwest acepta que, sujeto a la ley aplicable, los daños compensatorios recuperables por dichos reclamos pueden determinarse por referencia a las leyes del país del domicilio o país de residencia permanente del Pasajero.
- (2) En casos de lesiones corporales o muerte, Southwest realizará un pago por adelantado cuando Southwest determine que es necesario para satisfacer las necesidades económicas inmediatas y las dificultades sufridas por un Pasajero según lo dispuesto en los siguientes párrafos:
- (i) A menos que surja una disputa sobre la identidad de la persona a la que se le hará un pago por adelantado, Southwest deberá, sin demora, realizar el pago por adelantado al Pasajero en un monto o montos determinados por Southwest a su exclusivo criterio. En caso de fallecimiento de un Pasajero, el monto del anticipo no será inferior a dieciséis mil (16,000) de Derechos Especiales de Giro, que se pagarán a un representante del familiar más cercano del Pasajero elegible para recibir dicho anticipo según lo determinado por Southwest a su exclusivo criterio.
  - (ii) Southwest realizará el pago por adelantado como anticipo de la responsabilidad de Southwest en virtud del Convenio de Montreal o el Convenio de Varsovia, según corresponda. Un anticipo no constituirá reconocimiento de responsabilidad. Un pago anticipado se compensará o deducirá del pago de cualquier acuerdo o sentencia con respecto a cualquier reclamo de compensación en nombre del Pasajero.
  - (iii) Southwest, al realizar un pago por adelantado, no renuncia a ningún derecho, defensa o limitación disponible en virtud del Convenio de Montreal o el Convenio de Varsovia, cualquiera que sea aplicable, a cualquier reclamación, ni la aceptación de un pago por adelantado constituirá una liberación de cualquier reclamación, cualquiera que sea, por cualquier persona.
  - (iv) Southwest, al realizar un pago por adelantado, conserva su derecho a solicitar la contribución o indemnización de cualquier otra persona por dicho pago, que no se considerará como una contribución voluntaria o pago contractual por parte del Transportista.
  - (v) Southwest podrá recuperar un anticipo de cualquier persona cuando se pruebe que Southwest no es responsable de los daños sufridos por el Pasajero, o cuando se pruebe que la persona no tenía derecho a recibir el pago, o cuando y en la medida que se demuestre que la persona que recibió el anticipo causó o contribuyó al daño.

# Contrato de Transporte

## c. Registro de los Pasajeros

- (1) Southwest será responsable de los daños ocasionados por la demora en el transporte de Pasajeros por vía aérea, según lo dispuesto en los siguientes párrafos o de conformidad con la legislación local para vuelos que salen de un lugar internacional:
- (i) Southwest no será responsable si prueba que él y sus agentes tomaron todas las medidas razonablemente necesarias para evitar el daño, o que les fue imposible tomar tales medidas.
  - (ii) El aeropuerto, el control de tráfico aéreo, la seguridad y otras instalaciones o personal, ya sea público o privado, que no estén bajo el control y la dirección del Transportista no son agentes de Southwest, y Southwest no es responsable en la medida en que la demora sea causada por este tipo de instalaciones o personal.
  - (iii) Los daños ocasionados por la demora están sujetos a los términos, limitaciones y defensas establecidos en el Convenio de Montreal y el Convenio de Varsovia, según corresponda. Incluyen daños compensatorios previsibles sufridos por un Pasajero y no incluyen daños por lesiones mentales.
  - (iv) Southwest se reserva todas las defensas y limitaciones disponibles en virtud del Convenio de Montreal o el Convenio de Varsovia, cualquiera que sea aplicable a las reclamaciones por daños ocasionados por demoras, incluidas, entre otras, la defensa de exoneración del Artículo 20 del Convenio de Montreal y el Artículo 21 del Convención de Varsovia. De conformidad con el Convenio de Montreal, la responsabilidad de Southwest por los daños causados por la demora se limita a seis mil trescientos tres (6,303) de Derechos Especiales de Giro por Pasajero. Los límites de responsabilidad no se aplicarán en los casos descritos en el Artículo 22 (5) del Convenio de Montreal o el Artículo 25 del Convenio de Varsovia, según corresponda.

## d. Destrucción, pérdida o retraso del equipaje

- (1) Southwest es responsable de los daños sufridos en caso de destrucción o pérdida, daño o demora del Equipaje Documentado y Equipaje no facturado, según lo dispuesto en los siguientes párrafos:
- (i) Salvo lo dispuesto a continuación, la responsabilidad de Southwest se limita a mil quinientos diecinueve (1,519) de Derechos Especiales de Giro para cada Pasajero en caso de destrucción, pérdida, daño o demora del Equipaje, ya sea facturado o no facturado, en virtud del Convenio de Montreal o el Convenio de Varsovia, según corresponda. Salvo que el Pasajero demuestre lo contrario:
    - (a) Todo el Equipaje Documentado por un Pasajero se considerará propiedad de ese Pasajero;
    - (b) Una determinada pieza de Equipaje, documentado o no documentado, no se considerará propiedad de más de un (1) Pasajero;
    - (c) El Equipaje no documentado, incluidos los artículos personales, se considerará propiedad del Pasajero en posesión del Equipaje al momento del embarque.

# Contrato de Transporte

- 
- (ii) Siempre que el Pasajero haya notificado a Southwest la pérdida o el retraso y haya recibido un número de informe de equipaje, Southwest reembolsará el cargo por exceso de equipaje, exceso de tamaño y/o exceso de peso pagado si el equipaje se pierde o se retrasa quince (15) horas o más tras la llegada del vuelo en el que se esperaba que viajara el equipaje.
  - (iii) Si un Pasajero realiza, en el momento de la entrega del Equipaje Documentado a Southwest, una declaración especial de interés y ha pagado una suma adicional, si corresponde, Southwest será responsable por la destrucción, pérdida, daño o demora de dicho Equipaje Documentado en una cantidad que no exceda la cantidad declarada, a menos que Southwest demuestre que la cantidad declarada es mayor que el interés real del Pasajero en la entrega en destino. El monto declarado, y la responsabilidad de Southwest, no excederán el monto total de la declaración permitida según las regulaciones de Southwest, incluida la limitación del párrafo (1)(i) del presente. En el caso de transporte en virtud del Convenio de Varsovia, no se aplicará ninguna suma suplementaria a menos que la cantidad declarada supere los veintiséis (26) Derechos Especiales de Giro por kilogramo del peso total registrado del Equipaje documentado en el momento en que se entrega el Equipaje a Southwest.
  - (iv) En el caso de Equipaje no facturado, Southwest es responsable únicamente en la medida en que el daño se deba a su culpa o a la de sus agentes.
  - (v) Southwest no es responsable por la destrucción, pérdida, daño o demora del equipaje que no esté a cargo de Southwest, incluido el Equipaje sujeto a inspecciones o medidas de seguridad que no estén bajo el control y la dirección de Southwest.
  - (vi) Southwest se reserva todas las defensas y limitaciones disponibles en virtud del Convenio de Montreal y el Convenio de Varsovia, cualquiera que sea aplicable, a dichas reclamaciones, incluidas, entre otras, la defensa del Artículo 20 del Convenio de Varsovia y el Artículo 19 del Convenio de Montreal, y la exoneración del Artículo 21 del Convenio de Varsovia y el Artículo 20 del Convenio de Montreal, salvo que Southwest no invoque el Artículo 22(2) y (3) del Convenio de Varsovia de manera incompatible con el párrafo (i) del presente. Los límites de responsabilidad no se aplicarán en los casos descritos en el Artículo 25 del Convenio de Varsovia o el Artículo 22(5) del Convenio de Montreal, según corresponda.

## e. Limitaciones de tiempo en reclamaciones y acciones

- (1) Según el Convenio de Montreal y el Convenio de Varsovia, cualquiera que sea aplicable, una acción por daños y perjuicios debe iniciarse dentro de los dos (2) años, y una queja debe ser Southwest en un plazo máximo de siete (7) días naturales en caso de daño del equipaje, y de veintiún (21) días naturales en caso de demora del mismo. En caso de daños en el equipaje, el Pasajero deberá notificarlos personalmente a Southwest en el aeropuerto.

# Contrato de Transporte

---

## f. Documentos de Viaje Internacionales

- (1) Cada Pasajero que viaje en un itinerario internacional es el único responsable de obtener y completar toda la documentación requerida para la entrada y salida de cada país, así como de cumplir con las leyes, requisitos o procedimientos de cada país que figure en dicho itinerario. Southwest no es responsable de ninguna asistencia o información proporcionada por cualquier empleado o agente de Southwest a cualquier Pasajero en relación con dichos documentos o el cumplimiento de dichas leyes.
- (2) Los padres/tutores de personas menores de dieciocho (18) años son responsables del cumplimiento de todos los requisitos y procedimientos para personas menores de dieciocho (18) años que viajan internacionalmente, que pueden incluir, entre otros, pruebas documentales, como una carta notariada de relación y permiso para el viaje del niño de los padres biológicos o tutores legales que no están presentes.
- (3) Southwest se reserva el derecho, a su exclusivo criterio, de negar el embarque a cualquier Pasajero cuya documentación requerida por Southwest o una agencia gubernamental considere insuficiente para viajar o que no cumpla con las leyes, los requisitos o los procedimientos del país específico al cual el pasajero viaja, sale, transita o regresa.
- (4) Sujeto a las leyes y reglamentos aplicables, el Pasajero es el único responsable de los gastos incurridos o de las consecuencias que resulten de no obtener, completar o presentar la documentación suficiente para la entrada y salida de cada país, así como del cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables. Southwest se reserva expresamente el derecho de solicitar el reembolso del Pasajero por cualquier pérdida, daño o gasto sufrido o incurrido por Southwest como resultado de la falta del Pasajero de obtener, completar o presentar documentación suficiente para la entrada y salida de cada país, así como para cumplir con las leyes y reglamentos aplicables.

## g. Moneda Extranjera

- (1) En la medida en que lo permitan las leyes locales, el Pasajero acepta contratar exclusivamente en dólares estadounidenses.
- (2) Todos los reembolsos estarán sujetos a las leyes, normas, reglamentos u órdenes gubernamentales del país en el que se compró originalmente el Boleto y del país en el que se realiza el reembolso.
- (3) Los reembolsos se realizarán en la moneda en que se pagó la tarifa o, a elección de Southwest cuando esté legalmente permitido, en dólares estadounidenses por un monto equivalente al monto adeudado en la moneda en que se pagó la tarifa o las tarifas del vuelo cubierto por el Boleto, tal como se emitió originalmente se recopiló.

## h. Reembolsos parciales de impuestos en circunstancias limitadas

- (1) A efectos administrativos, Southwest puede cobrar ciertos impuestos, tarifas y cargos impuestos por una entidad gubernamental sin importar si el Pasajero está exento del impuesto, tarifa o cargo por la ley aplicable. Puede encontrar información adicional sobre dichos impuestos, tarifas y cargos (incluida la disponibilidad potencial, si corresponde, de un reembolso) en [Southwest.com](http://Southwest.com).

# Contrato de Transporte

---

## i. Horarios de documentación para vuelos internacionales

- (1) El tiempo mínimo de registro para Pasajeros (con o sin Equipaje Documentado) es de al menos sesenta (60) minutos antes de la salida programada. Los pasajeros que no cumplan con este horario de registro no podrán registrarse ni abordar el vuelo. Para los vuelos que salen de Aruba, el tiempo mínimo de registro para los Pasajeros (con o sin Equipaje Documentado) es de al menos setenta y cinco (75) minutos antes de la salida programada. Los pasajeros que no cumplan con este horario de registro no podrán registrarse ni abordar el vuelo.
- (2) Los pasajeros deben llegar a la puerta de embarque y estar listos para abordar al menos diez (10) minutos antes de la salida programada. Ver [Sección 2.a.\(2\)](#), y [Sección 5.b.](#) para obtener información completa sobre los requisitos de registro.
- (3) Salida anticipada. Southwest Airlines se reserva el derecho, a su entera discreción, de salir anticipadamente cuando todos los Pasajeros que hayan cumplido con los requisitos de registro como se indica en la [Sección 8.i.\(2\)](#) estén a bordo del avión. Las horas programadas de salida y llegada, previstas para el vuelo, no se modificarán ni se verán afectadas de otro modo si Southwest Airlines salen antes. Es responsabilidad del Pasajero llegar al aeropuerto de salida con tiempo suficiente para cumplir con los requisitos de facturación y control de seguridad.

## j. Viajes de personas menores de dieciocho (18) años

- (1) Personas no acompañadas de personas menores de dieciocho (18) años. Southwest no transportará a una persona menor de dieciocho (18) años en un vuelo internacional a menos que esté acompañada por un parent o acompañante de al menos dieciocho (18) años de edad o más.
- (2) Personas menores de dieciocho (18) años acompañadas por uno (1) de los padres o alguien que no sea parent. Es posible que se requiera documentación especial para la admisión o salida de ciertos países cuando una persona menor de dieciocho (18) años esté acompañada por solo uno (1) de los padres o una persona que no sea el tutor legal. Ver [Sección 8.f.](#)
- (3) Niños de catorce (14) días de nacidos y sean menores a dos (2) años llevados en el regazo de un Pasajero acompañante de doce (12) años o más. Cuando un niño de catorce (14) días de nacido y sean menor a dos (2) años se añada como niño de regazo a la reserva de un Pasajero acompañante de doce (12) años de edad o más, deberán pagarse los impuestos y tasas aplicables impuestos por el gobierno, y se emitirá un Boleto para cada uno de dichos niños de regazo.

## k. Transporte de animales

- (1) Mascotas. No se aceptan mascotas en itinerarios internacionales.
- (2) Perros de seguridad y de búsqueda y rescate. Los perros de seguridad y de búsqueda y rescate están permitidos sujetos a los requisitos contenidos en [Sección 6.f.](#) excepto donde esté prohibido debido a un conflicto de leyes.

# Contrato de Transporte

---

(3) Animales de servicio entrenados. Se aceptan animales de servicio entrenados para personas calificadas con una discapacidad según lo exige 14 CFR § 382, excepto donde esté prohibido debido a un conflicto de leyes. Ver [Sección 6.d.\(4\)](#) para más información.

## I. Armas de Fuego

(1) Southwest no aceptará armas de fuego ni municiones para viajes internacionales.

# Contrato de Transporte

## 9. Cambios, cancelaciones, retrasos y desvíos de vuelos

Referirse a la [Sección 8](#) para conocer las condiciones aplicables a los viajes internacionales.

### a. Cambios en los horarios de vuelo.

Los horarios de los vuelos no están garantizados y están sujetos a cambios sin previo aviso. En ocasiones, Southwest podría necesitar sustituir un avión por otro o cambiar, agregar u omitir paradas intermedias, y dichos cambios están permitidos en virtud de este Contrato de Transporte sin que sea necesario que Southwest notifique previamente a los Pasajeros. Southwest no garantiza que el Pasajero haga conexiones con otros vuelos, ya sean operados por Southwest o por otra aerolínea. En caso de cambios, Southwest Airlines intentará notificar a los Pasajeros afectados tan pronto como sea razonablemente posible.

### b. Cancelaciones y vuelos con retrasos o cambios significativos en Southwest

(1) En caso de que Southwest cancele un vuelo o éste sufra un retraso o cambio significativo:

- (i) Southwest puede ofrecer transportar al Pasajero sin cargo adicional en el/los siguiente(s) vuelo(s) de Southwest Airlines en el/los que haya espacio disponible al destino previsto del Pasajero o proporcionar transporte alternativo en Southwest Airlines (sujeto a disponibilidad) de acuerdo con sus prácticas establecidas de realojamiento;
- (ii) Southwest puede informar al Pasajero que la parte no utilizada de su tarifa (incluyendo impuestos y tasas gubernamentales) puede ser retenida como un Crédito de Vuelo o un Crédito de Vuelo Transferible™; y
- (iii) Si el Pasajero decide no volar en el vuelo con retraso o cambio significativo, no se le ofrece o decide no aceptar transporte alternativo según lo dispuesto en el apartado 9(b)(1)(i) anterior, y no decide conservar el valor del transporte no utilizado como Crédito de Vuelo o Crédito de Vuelo Transferible™, el Pasajero tendrá derecho a un reembolso en forma de pago de acuerdo con la [Sección 4\(c\)\(3\)\(i\)-\(vii\)](#) a su vencimiento.

(2) Un reembolso a la forma original de pago es su recurso exclusivo en el caso de una cancelación de Southwest o de un Vuelo Cambiado o Significativamente Retrasado, y la responsabilidad de Southwest se limita al monto de la porción no utilizada de la reservación (incluyendo tarifa aérea, cargos por viajes opcionales, cargos por servicios auxiliares, cargos gubernamentales e impuestos). Bajo ninguna circunstancia Southwest será responsable por daños incidentales, daños consecuentes, daños especiales o intereses.

### c. Procedimientos de denegación de embarque por sobreventa

(1) Las siguientes definiciones, según lo previsto en 14 CFR § 250.1, pertenecen únicamente a las disposiciones de compensación por embarque denegado de esta Sección:

# Contrato de Transporte

---

**Aeropuerto** significa el aeropuerto al que está previsto que llegue el vuelo directo o de conexión en el que el Pasajero tiene Espacio Reservado Confirmado, o algún otro aeropuerto que preste servicio a la misma área metropolitana, siempre que el transporte al otro aeropuerto sea aceptado (es decir, utilizado) por el Pasajero.

**Transporte alternativo** significa transporte aéreo con reservación confirmada sin cargo adicional, operado por un Transportista como se define a continuación u otro transporte aceptado y utilizado por el Pasajero en caso de denegación de embarque.

**Transportista** significa:

- (i) Un transportista aéreo directo, excepto un operador de helicópteros, que posea un certificado emitido por el Departamento de Transporte de conformidad con 49 USC § 41102 o que se haya considerado apto para realizar operaciones de pasajeros de conformidad con 49 USC § 41738, o una exención de 49 USC § 41102, autorizar el transporte regular de personas; o
- (ii) Un transportista aéreo extranjero que posea un permiso emitido por el Departamento de conformidad con 49 USC § 41302, o una exención de esa disposición, que autorice el transporte aéreo extranjero regular de personas.

**Clase de servicio** significa sentarse en la misma clase de cabina, como Primera, Clase o Clase Económica, o en la misma zona de asientos si la Aerolínea tiene más de un (1) producto de asientos en la misma cabina, como Clase Económica y Económica Premium.

**Espacio Reservado Confirmado** significa espacio en una fecha específica y en un vuelo específico y Clase de Servicio de los Transportistas que han sido solicitado por un Pasajero, incluido un Pasajero con un Boleto de tarifa cero, y que el Transportista o su agente ha verificado, mediante la anotación adecuada en el Boleto o de cualquier otra manera proporcionada por el Transportista, como reservado para el alojamiento del Pasajero.

**Tarifa** significa el precio pagado por el transporte aéreo, incluidos todos los impuestos obligatorios y tasas gubernamentales. No incluye cargos adicionales por servicios opcionales.

**Escala** significa una interrupción deliberada de un viaje por parte del Pasajero, programada para exceder las cuatro (4) horas, en un punto entre el lugar de origen y el lugar de destino final.

**Boleto de tarifa cero** significa un Boleto adquirido sin un pago monetario sustancial, como mediante el uso de puntos o vales de viajero frecuente, o un Boleto consolidado obtenido después de un pago monetario que no muestra un monto de Tarifa en el Boleto. Un boleto de tarifa cero no incluye transporte aéreo gratuito o de tarifa reducida proporcionado a los empleados e invitados de la aerolínea.

# Contrato de Transporte

---

(2) Solicitud de Voluntarios.

- (i) En el caso de un vuelo sobrevendido, Southwest solicitará voluntarios para la denegación de embarque antes de utilizar cualquier otra prioridad de embarque de conformidad con 14 CFR § 250.2b. Un “voluntario” es una persona, incluido el titular de un Boleto de tarifa cero, que responde a la Solicitud de voluntarios de Southwest y que voluntariamente acepta la Oferta de compensación de Southwest, en cualquier cantidad, a cambio de renunciar a su Espacio Reservado Confirmado. A cualquier otro Pasajero al que se le haya denegado el embarque involuntariamente, incluso si ese Pasajero acepta una compensación por el embarque denegado.
  - (ii) Southwest informará a cada Pasajero al que se le solicite que se ofrezca como voluntario para el abordaje denegado, a más tardar en el momento en que Southwest solicite a ese Pasajero que se ofrezca como voluntario, si él o ella está en peligro de que se le niegue el embarque involuntariamente y, de ser así, la compensación que Southwest está obligada a pagar si al Pasajero se le niega involuntariamente el embarque. Si se presenta un número insuficiente de voluntarios, Southwest puede negar el embarque a otros Pasajeros de acuerdo con las reglas de prioridad de embarque de Southwest, tal como se especifica en [Sección 9.b.\(6\)](#).
- (3) Condiciones para el Pago de la Indemnización a los Pasajeros a los que se niegue el Embarque Involuntariamente por Sobreventa. Sujeto a la excepción en [Sección 9.b.\(4\)](#) Southwest ofrecerá a un Pasajero el monto de compensación especificado en [Sección 9.b.\(5\)](#), siempre que:
- (i) El Pasajero tiene un Boleto, incluido un Boleto de Tarifa Cero, para Espacio Reservado Confirmado y se presente él/ella mismo (a) para el Transporte en el momento y lugar apropiados, habiendo cumplido plenamente con los requisitos de Southwest en cuanto a la emisión de boletos, el registro y la aceptabilidad para el transporte de acuerdo con este *Contrato de Transporte*; y
  - (ii) Aparte de las razones establecidas en [Sección 6](#), o cuando resulte de la sustitución, por razones operativas o de seguridad, de una aeronave que tenga una capacidad de asientos menor que la aeronave programada originalmente, Southwest no puede acomodar al Pasajero en el vuelo para el cual el Pasajero tiene un Espacio Reservado Confirmado, y dicho vuelo sale sin el Pasajero.
- (4) Transporte comparable. El Pasajero no tendrá derecho a compensación si Southwest ofrece transporte aéreo comparable, u otro transporte utilizado por el Pasajero sin costo adicional, que, en el momento en que se hacen los arreglos, está previsto que llegue al aeropuerto de la próxima Escala del Pasajero o, si no hay ninguno, al Aeropuerto del destino final del Pasajero a más tardar una (1) hora después de la hora de llegada prevista del vuelo o vuelos originales del Pasajero.
- (5) Compensación de embarque denegada involuntariamente por una sobreventa de conformidad con 14 CFR § 250.5.

# Contrato de Transporte

---

- (i) La compensación será de al menos el doscientos por ciento (200%) de la Tarifa hasta el destino del Pasajero o la primera Escala, o mil setenta y cinco 00/100 dólares (\$1,075.00), lo que sea menor, si Southwest ofrece Transporte Alterno que, en el momento en que se realiza el arreglo, se tiene previsto llegar al Aeropuerto de la primera Escala del Pasajero, o en su defecto, al Aeropuerto de destino final del Pasajero:
  - Más de una (1) hora, pero menos de dos (2) horas después de la hora prevista de llegada del vuelo original del Pasajero en un itinerario nacional; o
  - Más de una (1) hora, pero menos de cuatro (4) horas después de la hora prevista de llegada del vuelo original del Pasajero en un itinerario internacional.
- (ii) La compensación será de por lo menos cuatrocientos por ciento (400%) de la Tarifa hasta el destino del Pasajero o primera Escala, o dos mil ciento cincuenta 00/100 dólares (\$2,150.00), lo que sea menor, si Southwest no ofrece Transporte Alterno. que, en el momento en que se realiza el arreglo, se tiene previsto llegar al Aeropuerto de la primera Escala del Pasajero, de no haber ninguna, al Aeropuerto de destino final del Pasajero:
  - Menos de dos (2) horas después de la hora prevista de llegada del vuelo original del Pasajero en un itinerario nacional; o
  - Menos de cuatro (4) horas después de la hora prevista de llegada del vuelo original del Pasajero en un itinerario internacional.
- (iii) La indemnización será abonada por Southwest en el día y en el lugar en que ocurra la denegación de embarque, excepto que, si Southwest organiza, para la conveniencia del Pasajero, medios de transporte alternativos que salgan antes de que se pueda realizar el pago, el pago se enviará por correo u otro medio dentro de las veinte cuatro (24) horas después de que se produzca la negación del embarque.
- (iv) La compensación se proporcionará inicialmente en forma de giro pagadero al Pasajero con el consentimiento del Pasajero, Southwest también puede ofrecer un cupón LUV de Southwest que se aplicará a futuros viajes en lugar del giro. El Pasajero puede rechazar la oferta de un vale por parte de Southwest e insistir en recibir una compensación por giro en la cantidad especificada en [Sección 9.b.\(5\)](#).
- (v) La aceptación de la compensación por parte del Pasajero libera a Southwest de cualquier otra responsabilidad hacia el Pasajero o el Cliente causada por el incumplimiento por parte de Southwest de la reservación confirmada.

# Contrato de Transporte

---

## (6) Reglas de prioridad de embarque denegado.

- (i) Para vuelos con salida el 26 de enero de 2026 o antes. La prioridad de abordaje de Southwest se establece por orden de llegada en el orden en que se aseguran las posiciones de abordaje. Para determinar a qué Pasajeros con Espacio Reservado Confirmado se les negará el embarque involuntariamente, Southwest denegará el embarque en orden inverso al orden en que se aseguraron las posiciones de embarque de los Pasajeros (es decir, el último Pasajero que reciba una posición de embarque será el primer Pasajero al que se le niegue el embarque involuntariamente en una situación de sobreventa), sin dar preferencia a ninguna persona en particular o categoría de Tarifas. Para los vuelos que salgan a partir del 27 de enero de 2026, Southwest dará prioridad de embarque a los Pasajeros que compren nuestra tarifa Opción Extra y a los Miembros de Rapid Rewards de la Lista A Preferente y de la Lista A. Para todos los demás Pasajeros confirmados, Southwest dará prioridad de embarque a los Pasajeros con Itinerarios Interlínea, clases de tarifas más altas, fechas de reserva más tempranas y horarios de check-in más tempranos. Dentro de cada grupo de prioridad, los Clientes son priorizados aún más en base a factores similares y detalles del itinerario (por ejemplo, el Cliente viaja a través del lugar en cuestión, el costo de la tarifa del Cliente).
- (ii) Explicación por escrito de la compensación por embarque denegado y las reglas de prioridad de embarque. Cuando se produce una negación de embarque, Southwest entregará a los Pasajeros a los que se les niegue el embarque involuntariamente una declaración explicativa por escrito que describa los términos y condiciones de la compensación por denegación de embarque y las reglas de prioridad de embarque de Southwest.
- (iii) Además de la compensación por embarque denegado especificada en este documento Southwest reembolsará todas las tarifas adicionales no utilizadas por los servicios opcionales pagados por un Pasajero al que se le niegue el embarque voluntariamente o involuntariamente. Se emitirá un reembolso elegible de acuerdo con Formo f Refundas. Southwest no está obligado a reembolsar los cargos complementarios por los servicios que se brindan con respecto al Transporte alternativo del Pasajero.

### d. Transporte terrestre

- (1) A menos que se proporcione en la dirección de Southwest, Southwest no asume responsabilidad por el transporte terrestre de cualquier Pasajero o su Equipaje entre cualquier Aeropuerto utilizado por Southwest y cualquier otra ubicación. El Transporte Terrestre corre por cuenta del Pasajero.

# Contrato de Transporte

## 10. Transporte Interlínea

### a. General

- (1) El transporte en cualquier Aerolínea Interlínea se rige por el contrato o las condiciones de transporte de la Aerolínea Interlínea. Para obtener más información, consulte el contrato o las condiciones de transporte de la Aerolínea Interlínea correspondiente, que puede solicitar a la aerolínea de interlínea:
  - Icelandair: <https://www.icelandair.com/es-es/asistencia/condiciones/conditions-of-carriage/>
  - China Airlines: <https://www.china-airlines.com/us/en/terms-and-conditions/transportation-clauses>
  - EVA Air: <https://www.evaair.com/en-us/website-disclaimer/conditions-of-carriage/>
- (2) En el caso de Transporte en un vuelo operado por Southwest como parte de un Itinerario Interlínea, el transporte en el vuelo operado por Southwest se rige por este Contrato de Transporte, pero Southwest puede aplicar reglas y políticas de la Aerolínea Interlínea en las siguientes áreas:
  - (i) Cambios en la reservación, cancelaciones y reembolsos; y
  - (ii) Políticas y tarifas de equipaje (incluidas las relativas a aceptación, tamaño, peso y cantidad).
- (3) Cuando Southwest emite un Boleto o hace cualquier otro arreglo para el transporte de Pasajeros o Equipaje con una Aerolínea Interlínea, Southwest actúa sólo en nombre de dicha Aerolínea Interlínea.
- (4) **SOUTHWEST NO SERÁ RESPONSABLE DE NINGUNA MUERTE O LESIÓN DE UN PASAJERO EN RELACIÓN CON VUELOS QUE NO SEAN OPERADOS POR SOUTHWEST.**
- (5) **SOUTHWEST NO ASUME NINGUNA RESPONSABILIDAD POR LOS ACTOS U OMISIONES DE UNA AEROLÍNEA INTERLÍNEA.**
- (6) Los pasajeros que viajen en Itinerarios Interlínea tienen prohibido viajar en lista de espera voluntaria.
- (7) Southwest no será responsable por la pérdida, daño o demora en la entrega de cualquier Equipaje aceptado por otro transportista para transferencia interlínea a Southwest si el Equipaje no es aceptable para ser Transportado como Equipaje Documentado por Southwest.
- (8) Los Pasajeros que viajen en Itinerarios Interlínea y que, a discreción del Transportista, no puedan acomodarse con seguridad en un asiento individual, deberán comprar un asiento adicional no reembolsable. Dichos Pasajeros deberán ponerse en contacto con el Transportista Interlínea para completar la compra.
- (9) Deberá adquirirse un boleto con la tarifa aplicable para cualquier niño de catorce (14) días y menor de (2) años que viaje en un Itinerario Interlínea.

# Contrato de Transporte

## 11. Misceláneos

### a. Reclamaciones

- (1) Southwest no aceptará ningún reclamo por lesiones personales o muerte de un Pasajero a menos que Southwest Airlines reciba una notificación por escrito de dicho reclamo dentro de los veintiún (21) días posteriores a la ocurrencia del evento que originó el reclamo.
- (2) No se podrá entablar ninguna acción legal sobre ningún reclamo descrito anteriormente contra Southwest a menos que se inicie dentro de un (1) año de la negación por escrito de Southwest Airlines de un reclamo, en su totalidad o en parte.
- (3) **Renuncia a demanda colectiva.** Tanto el Pasajero como el Cliente acuerdan renunciar a cualquier derecho de hacer valer cualquier reclamo contra Southwest como representante o miembro en cualquier demanda o acción representativa. En la medida en que la ley o el tribunal de justicia permitan que el Pasajero o el Cliente procedan con una demanda colectiva o representativa contra Southwest, el Pasajero y el Cliente acuerdan que ni el Pasajero, ni el Cliente ni ningún representante legal o de otro tipo o persona que pretenda actuar en nombre de cualquiera de los dos:
  - (i) Tendrá derecho a recuperar los honorarios de los abogados o los costos asociados con la presentación de la demanda colectiva o representativa; y
  - (ii) No podrán presentar una demanda o participar de otra manera en cualquier recuperación asegurada a través de la acción colectiva o representativa.

### b. Plan de Servicio al Cliente

- (1) El Plan de Servicio al Cliente de Southwest Airlines ("SWA CSP") es emitido por Southwest Airlines de conformidad con 14 CFR § 259. 5. El CSP refleja la dedicación de Southwest Airlines al servicio al cliente de alta calidad, pero no es un contrato y no crea ninguna obligación contractual por parte de Southwest. Además, si existe algún conflicto entre el lenguaje del SWA CSP y el *Contrato de Transporte*, el *Contrato de Transporte* regirá.

### c. Elección de legislación, acuerdo completo

- (1) Todos y cada uno de los asuntos que surjan o se relacionen con este *Contrato de Transporte* y/o el objeto del mismo se regirán, interpretarán y ejecutarán de conformidad con las leyes de los Estados Unidos de América y, en la medida en que no se anule por las leyes federales. ley, las leyes del estado de Texas sin tener en cuenta los principios de conflicto de leyes, independientemente de la teoría legal sobre la cual se afirma tal asunto.
- (2) Este *Contrato de Transporte* representa el acuerdo completo e integrado entre las partes en relación con el transporte por Southwest, y reemplazará todas las declaraciones, entendimientos o acuerdos anteriores relacionados con el mismo, ya sea oral o escrito. No se pueden implicar otros convenios, garantías, compromisos o entendimientos, en derecho o en equidad.

# Contrato de Transporte

---

- (3) En la medida en que un pacto implícito de buena fe y trato justo se considere aplicable a este *Contrato de Transporte*, el acuerdo para transportar al Pasajero, o cualquier aspecto de la relación entre Southwest, el Cliente y el Pasajero, en la medida en que lo permita la ley estatal aplicable, el pacto implícito de buena fe y trato justo por el presente queda inaplicable y renunciado.
- d. Consentimiento para el uso de datos personales. Al reservar un Boleto para el transporte, comprar otros servicios o participar en cualquier programa o servicio de Southwest, como *Rapid Rewards™*, el Pasajero y el Cliente autorizan a Southwest a sus agentes autorizados a (i) recolectar, procesar, retener y usar, y (ii) transferencia a terceros, incluidos, entre otros, subcontratistas, agentes, afiliados, socios de marketing, otros transportistas y agencias gubernamentales, para su uso, procesamiento y retención, todos y cada uno de los datos personales que se proporcionan a Southwest cuando Southwest cree de buena fe que es en interés de la seguridad de la aviación o que la divulgación es necesaria o aconsejable o que Southwest lo considera necesario para llevar a cabo cualquiera y todos los fines comerciales relacionados con el programa o servicios solicitados y/o en la promoción de otra información, bienes y servicios que puedan ser de interés del Pasajero o Cliente, incluyendo, pero no limitado a, los siguientes propósitos: realizar una reservación; comprar un Boleto; compra de servicios de carga; participar en *Rapid Rewards™*; obtener servicios auxiliares, incluida la satisfacción de solicitudes de servicios especiales; contabilidad, documentación y auditoría; verificación de crédito u otros mecanismos de pago; operar programas de viajero frecuente; pruebas, mantenimiento y desarrollo de sistemas; relaciones con los clientes; ventas y marketing; promociones para Southwest; análisis estadístico; desarrollar y adaptar los servicios actuales y futuros; facilitar los viajes, incluida la obtención de permisos de inmigración, seguridad y aduanas; cumplir con las leyes, regulaciones, solicitudes gubernamentales, solicitudes de aplicación de la ley y/u órdenes judiciales válidas; Proporcionar datos a terceros o agencias gubernamentales o policiales para cumplir con, o ayudar en el desarrollo de medidas de seguridad, protección o salud para Pasajeros, equipaje o carga, o para proporcionar la prevención o detección de actos delictivos inminentes o la detención o enjuiciamiento de los infractores; y proteger los derechos legales de Southwest. Si un Pasajero o Cliente desea obtener más información sobre la Política de privacidad de Southwest Airlines, puede consultarla en Southwest.com. Esta política es simplemente una declaración de protocolo administrativo; no es un contrato, ni se hace, ni tiene la intención de ser, parte de este *Contrato de Transporte*, ni crea ningún derecho contractual o legal.